# 商场年终总结与计划(十九篇)

来源：网络 作者：平静如水 更新时间：2024-06-25

*时间就如同白驹过隙般的流逝，我们的工作与生活又进入新的阶段，为了今后更好的发展，写一份计划，为接下来的学习做准备吧！计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。商场年终总结与计划篇...*

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们的工作与生活又进入新的阶段，为了今后更好的发展，写一份计划，为接下来的学习做准备吧！计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

**商场年终总结与计划篇一**

一、管理精细化

商场工作在商场业务中具有举足轻重的地位，它不仅事关商场公司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，微信扫-对保障社会稳定和人民的安居乐业发挥着积极的作用。为此我们在商场管关注该公理中，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。随着公司精细微管理的深入，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、-致性、正确性、及时性和规范性，使商场管理工作，达到了上级公司的要求。

二、工作标准化

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星的提高，工作讲究高标准严要求。首先从抓第-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，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-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。

三、服务规范化

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公司的发展与生存。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-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。半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。

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。衷心祝愿我们的客服事业蒸蒸日上，公司大而富强。

**商场年终总结与计划篇二**

20xx年转眼间已经过去了，新的一年已经开始。作为百货大楼的一名专柜营业员，我现将我的工作总结及心得呈现如下。

我来百货大楼工作已有几个月了，工作中学会了很多东西，更学会了用自己的头脑来开扩自己语言的不足。还有就是懂得了，作为一名营业员，要想提高自己的销售能力，就得比别人多努力。以下就是我在工作中学到的。

在销售过程中，营业员有着不可比拟的作用，营业员是否能掌握销售技巧很重要。首先要注意推荐购买技巧。营业员除了将（：鞋的牌子）产品展示给顾客，并加以说明之外，还要向顾客推荐该种产品，以引起顾客的购买兴趣。

作为营业员，不能只是随意推荐产品，推荐时更要有信心。因为只有自己本身有信心，才能让顾客对他所需要的产品有信任感。也让我懂得了，不是光推荐那么简单。还要学会配合商品的特征，每类产品有不同的特征，价格也不同。如功能，设计，品质等方面的特征。向顾客推荐时更要着重强调它的不同特征。推荐的同时，还要注意观察对方对产品的反映，以便适时促成销售。

不同的顾客购买的心理也不同。同样的价格比质量，同样的质量比价格。要因人而宜，真正使顾客的心理由“比较”过渡到“信念”，最终销售成功。在极短的时间内能让顾客具有购买的信念，是销售过程中非常重要的一个环节。

时刻要保持着营业员该有的素质。要以顾客为中心，因为只有顾客满意了，东西才能卖的出去，素质及态度也决定了你会不会拉到回头客的重要因素。谁都想买的开心，用的放心。你得让顾客高兴，愿意买你的产品才行。

以上便是我在工作中的小小心得。在以后的过程中，我将做好工作计划，及时总结工作中的不足，力求将专柜营业工作做到。

作为百货大楼专柜的一名员工，我深切感到百货大楼的蓬勃的态势。百货大楼人的拼搏向上的精神。

最后，祝愿百货大楼在新的一年更上一层楼，更加兴旺。

**商场年终总结与计划篇三**

今年，我商场紧紧围绕商厦整体部署及13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13年的工作，可以概括为以下几大方面

一、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，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。

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。

升级改造后，男装、运动调整扣点，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础。

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。

3、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，每天中午和晚上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。

4、全方位培养人才，关心员工生活，增强凝聚力和核心力。

我服装商场现有自营职工86人，厂方员工300余人。一年来，提高员工素质、增强服务意识、加大管理力度，向管理要效益。举办了店堂运动会、模拟购物、演讲比赛、百日销售竞赛、pop大赛和模特表演等多项活动。在商厦举办的首届pop大赛中，获得了团体总分第一名。安踏专柜荣获现场模拟购物演示第二名。增强了员工的凝聚力，焕发了员工的工作热情和干劲。

⑴、增强员工素质，向管理要效益。

本次升级改造，在不闭店不影响正常营业的情况下，商场领导班子成员们以身作则，不怕脏不怕累，献工献时，事事起到模范带头作用。仅用了40余天，就完成了三层楼的升级改造任务。

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。

⑵、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，并经常有文章见于《今日欧亚》。

商厦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，多次受到了商厦领导及相关部门的表扬。

⑶、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;员工的弟弟出了车祸，我们问长问短尽量解除员工的后顾之忧。在我们的带动下，我商场目前已形成了有困难，大家帮的好风气。

5、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。

二、13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。我们将继续在商厦领导的带领下，严格按照14年的工作计划开展工作

1、14年，在经营管理中，紧紧围绕商厦的工作部署进行工作。在续约14年新合同的同时，将部分专柜基础扣点提高2---3个百分点，初步预计增加年租金15万余元，调整人员工资3万余元。

2、积极配合商厦做好1月15日和“4·15”两个店庆的准备工作，我们将把两次店庆作为14年上半年工作的重点。为了能在店庆期间有良好的销售业绩，给14年的工作开个好头，我们将提前组织货源，认真布署店庆期间工作的每一个细节，现场管理人员加大力度。力争在店庆期间取得了可观的经济效益，刷新我商场自开业以来日销的最高销售记录，成为14年的工作的良好开端。

3、5月份，我商场将全面调整女装的经营布局及品牌结构。本着以名优商品为主、完善品牌结构为原则进行升级改造。目前根据商场的经营面积，初步拟定借鉴国商的经营格局，将以往的中岛改建为侧边厅。我商场将以淑女装和仕女装为主打商品，继续培养米茜尔、柯蒂娜等一些知名女装品牌的忠实顾客群，并组织新品牌，调整10----15个有竞争力、有影响力、有特色的女装品牌，确保商场品牌组合的科学性、合理性。在调整女装的同时，不忘兼顾男装和运动休闲的经营状况。采取末位淘汰的原则，淘汰一些效益差的男装和运动休闲中小品牌，合理进行调整，在不影响销售的同时，确保明年区域划分整体规划的完整性，保证14年的升级改造的顺利完成。

4、在经营环节上，要求商场管理人员定期考察调查市场，具备预知市场行情变化的能力，熟练业务知识，研究商品流行趋势，掌握第一手资料，分析知名品牌的经营规模，认真学习其他先进企业的管理方法，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等，提高商场领导的综合能力，向商厦领导提供合理化建议。加大管理力度，向管理要效益。在总结今年经验与不足的基础上，拓展新思路，努力挖掘创造利润的新途径。加强员工培训，提高员工的整体素质。通过组织丰富多彩的活动，增强员工的凝聚力。力争在经营和管理方面，明年能够再上一个新台阶。

5、x年的工作重点是抓销售，提高利润。将明年的销售计划落实到各柜组，并由柜长落实到各专柜及个人，增强全员的紧迫感和责任感。每月按计划任务考核各专柜的销售情况，对销售前五名的专柜和后五名的专柜予以公布，激发员工的竞争意识，鼓励员工提高销售业绩;对销售排名后五名的专柜，与专柜人员一起查找原因，采取相应措施，进而提高销售业绩，对确无提高的专柜将予以淘汰。针对货品不实和卖场空的现象，我们将在充实货品种类和数量上下工夫，以柜组为单位，采取分片包干的原则。柜长主抓货源，有针对性地与货源不足的厂家和供应商进行沟通，充实货源，配合导购员做好销售的准备工作。凭借多样化，多品种的商品留住各种层次的消费人群。

6、节约挖潜，压缩不合理的开支。降低各项费用，杜绝浪费现象。能省一分钱，绝不多花半分钱。老百姓离不开“衣、食、住、行”，可见服装在人们心目中的重要性。服装是引领时尚的必需品。新发的市场定位是品牌时尚店，我们深感自己的责任重大。虽然目前我们的销售还不是最理想的，但我们深信服装商场是欧亚新发最有潜力最有发展的商场，为此服装商场的全体员工向着这一目标共同努力。相信随着经营和管理的不断深化，在14年的工作中我们将以更加扎实有效的措施，更加合理高效的方法，将明年工作真正落到实处，配合商厦领导超前完成明年的工作计划。

**商场年终总结与计划篇四**

xx年全体建二人紧紧围绕“差异化经营，提升品牌”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xx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型

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。

**商场年终总结与计划篇五**

时间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。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，加强管理等一系列强有力的措施，在我们的共同努力下，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20xx年的工作，可以概括为以下几大方面：

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，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，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。

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。升级改造后，男装、运动调整扣点，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础。

3、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。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。

20xx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。我们将继续在商厦领导的带领下继续努力，认真工作。

百货商场年终工作总结

时光飞逝，20xx年即将离别我们而去，在感叹时间过得如此之快之余，不免回首过去一年与同事们度过的美好时光、工作中出现的不足以及取得的成绩。在年底的时候，由于公司业务需要，我临时调整了工作岗位，面对新的工作，我积极努力的学习，向身边的经验的同行请教，从而较顺利的完成了各项工作任务，现将20xx年的工作情况总结如下：

在20xx年的工作中，虽然我只是充当一名普通收银员的角色，但我的工作也绝不仅仅是收钱那么简单，其中也是一系列的复杂程序。在工作中，我发现想要应付自如地做好一项工作，无论工作是复杂、繁忙还是清闲，都应该用积极认真的态度去对待，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面对每一天，因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫与乏味。在工作期间我吸取了不少的经验，增添了不少见识。但是作为收银员必需要具备一颗积极、热情、主动、周到的心态去服务每一位顾客。在工作中偶尔会遇到很多不愉快的事，但是我都必须克服，不能带有负面的情绪，因为这样不仅会影响自己的心情也会影响到对顾客的态度。

每天都会遇到不同的客人，不同的客人有不同的脾气，针对不同的顾客我们应提供不同的服务，因为我们旅游购物行业不变的宗旨就是服务，而服务的理念就是“顾客至上”。面对顾客，脸上始终要面带微笑，提供礼貌的服务，要让顾客体会到亲切感，即使在服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍然以笑脸相迎，那么再无理的客人也没有理由发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”，这样一来顾客开心自己也舒心。我的岗位不仅仅是我履行自己责任的地方，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。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。

虽然这只是简简单单的一个收银员，在别人看来是那么微不足道，可是从中却教会人很多道理，提高我们自身的素质。不断地学习，不断地提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。哪怕是普通的一个收银员，只要不断的向前走，才能走我们自己想要的一片天!工作中我刻苦学习业务知识，在收银台几位经理、主管的指导下，我们收银台的同事们努力工作，从理论知识到实际操作我们都扎实的掌握，不论到前台为客人进行面对面的服务，还是后期的清、盘、结算，都能做到“精细、精准、精确”，为公司做好财务方面的第一道防线。

在20xx年的工作中，我也曾有过失误，是部门的几位领导给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热情，感觉所有的苦、累都很值，同时，我又感到很大的压力，我想，我应努力工作，做好我应该做的责任，这对于我来说，又是一项新的挑战。因为我意识到，工作的单调和艰苦不再是一种负担，而是我们生活的必需。

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。流水因为受阻才形成美丽的浪花，人生因为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，这才是真正完整的人生。对我个人而言，这些经历具有很重要的意义，都会伴随我这一生，从一个不懂世事的单纯女孩，蜕变成为现在能够独立面对一切困难和压力的坚强女孩，我很感谢公司领导和各位同事给我的无私帮助，在自己的工作岗位上实现自己的人生价值。

过去的成功与失败都已成为昨天，我们都不应该还站在昨天的成绩或失败当中炫耀或者悲伤，而应该调整好自己的心态去迎接未来的挑战，面对即将来临的难题。人生中有许多要学的知识，我们现在学到的还远远不足，那么就更应该准备好下一阶段的实习，有目标的出发，努力的付出就会有收获，撒下了种子，我们还要有勤劳的栽培与耕耘，那样我们才会有大丰收。

最后，我不敢说我20xx年的工作做的多么优秀，但我要说在我的工作中也倾注了汗水与艰辛，收获过成功和喜悦，在20xx年的工作当中，我会继续付出着、收获着、进步着，我将更加努力，争取在未来的工作中取得更加优异的成绩。

**商场年终总结与计划篇六**

岁末年初，新的一年已经开始了，我们的工作也告一段落。回首过去的一年，我们在工作中虽然没出现大的过失，但在很多问题的处理上还不到位，以及工作中的一些小细节没能做到很完美。我们小组定期由王师傅组织召开小组会议，总结问题，及时改正。下面将上一年度遇到的问题及需要改进的地方总结如下，希望也能给其他同事带来一定帮助：

一、语言交流技巧方面

(1)与用户对话时，应仔细推敲，讲话要严谨，要讲究艺术。多用“请”，使语气更缓和;向用户致歉时尽量用“对不起”，不用“抱歉”，这样显得更真诚;遇到用户打来电话向我们问候说“您好”时，尽量不要再说回应“您好”，可以用“请问您需要什么帮助”来代替;如需请用户讲话时，可以用“您请讲”而不要用“您说”;不要跟用户说简称，讲话要完整规范，不要出现“、”等词，或出现一些病句及倒装句。语速要适宜，遇有老人或听力不太好的用户，应适当提高音量并放慢语速。

(2)在用户电卡出现问题需要修卡时，应先向用户致歉，介绍网点时，可以特意声明“您稍等，我帮您找一个最近的网点”，并向用户解释清造成此现象的原因，提醒用户以后插卡输电尽量时间长一些，以避免发生此类情况，使用户感到我们对待工作是负责任的，从而能体谅并配合我们的工作，减少不必要的争端;接到用户因故障停电来电话询问时，要先向用户致歉，并表明“保证您用电是我们的责任，出现故障我们肯定会马上处理，尽快恢复供电，减少停电给您带来的不便”;因各家银行24小时购电网点使用的不全是‘一卡通’，其名称各不相同，答复用户时不应一概而论，可以说‘银行交易卡’。

(3)接听电话时要认真，注意听用户讲的每一句话，全面分析用户反映的问题，找出关键，分清造成事件发生的责任部门，尽快使用户的问题得到解决;该讲清的一定要向用户讲清楚，不要以命令的口吻要求用户去做什么，也不要随便承诺或答复用户一些不确定性问题和要求，讲话不能过于罗嗦，避免使用户产生厌烦情绪，要换位思考，设身处地的为用户着想;与用户对话时，要占据主动位置，不要光凭经验，讲话过于随意，并要注意答复用户时要留有余地，给自己留后路。

二、业务及问题处理方面

(1)新建小区，咨询有关临时转正式用电问题

可以这样解释：因小区整体工程未完，开发商又不能等所有工程竣工后再出售商品房，所以只能完工一栋出售一栋，期间不具备转成正式供电条件，所以暂时用施工用电向居民供电。工程竣工，并不是指整栋楼的完工，而是指该小区工程的整体竣工，包括：煤气、上下水、电、小区的附属设施等，在其竣工报告上盖有相关单位的竣工意见及公章，只有盖齐了，才是真正的竣工，才能到电力公司办理相关手续。

(2)关于卡表退费问题

可以这样解释：如属整体拆迁或电卡与楼道灯电卡弄混的情况一般都可以办理退费，其它情况原则上不予办理,但用户如有特殊原因可直接与相应属地网点联系询问。

(3)关于校表问题

如遇到x区用户想校验电表的话，可以解释：因校表部门是周一至周五行政时间上班，如用户上午报修一般当天就能安排处理，可以向用户解释清楚，以免造成用户误会。其它城区此类工作一般不能当天安排，如用户报修几天后未处理要求催办时，可以请用户直接与各公司卡表校验部门联系约时。

(4)当用户反映电表表内开关合不上时，一定要给用户核实电量，不管新表旧表，因电表零度会自动掉闸，不输入电量的话开关也是合不上的，但这种情况属于正常现象，请用户购电即可。如经核实不属上述情况就须请用户断开室内所有电器及漏电开关试试。因为家用电器及线路很有可能导致线路短路，从而使表内开关掉闸或合不上，只有将有问题的线路断开后合表内开关，才能准确判断表内开关是否出现故障。但要记住尽量不要让用户试插插座，因线路短路可能会造成打火，会有一定危险。

(5)关于询问计划检修停电范围的问题

可以这样解释：因为电力公司的线路是错综复杂的，具体是否包括用户所在区域无法立即帮您确定。我们向社会公告相关信息只是给附近居民作为参考，做个提醒，具体可以向房产单位确定一下，因为您既然住在这个小区，作为物业或产权单位就有责任和义务保证您的煤、电、水、气等公用设施的使用。

(6)如接到用户来电话反映我公司人员在抢修现场由于某原因与用户发生争执并有打伤用户行为时：

可以这样解释：既然已经出现打伤人的情况，且您在现场有人证、物证，这种事件就不在我们服务范围以内了，建议您可以采取法律手段，找公安机关或拨打110等来现场查清事实，如确属我公司人员责任并造成轻伤及以上后果的话，我们工作人员就要负刑事责任了，且我公司也会对其直接责任单位和个人进行考核。

(7)如接到单位电工来电话反映处理内部故障，请我公司配合停电的，尽量让电工自行处理。因电工都应持有电工本，并由劳动局专业考试合格后才能取本，凡持证者都应具有低压带电作业技能，如确属电工能力之外的工作，再酬情安排。

(8)关于投诉问题

如接到用户投诉电话，应先诚恳地向用户表示谢意“欢迎您对我们的工作提出宝贵意见和建议，这样有利于我们工作的完善和提高”。对用户投诉内容应仔细倾听，找出用户想解决的问题关键，尽量与用户沟通，帮用户解决问题。但也不能对用户一味的盲目遵从。如我公司服务或人员确实存在问题理所应当要记录，但如根本没有过失，就算用户投诉也不能受理。例：用户补卡需带房产证明，但有些用户不理解想投诉，可以向其解释：带房产证明也是为了避免将来产生不必要的纠份，是为用户着想，此类投诉就没必要受理。对于欠费停电用户要求投诉的，尽量向其解释清楚相关法规政策，并应将欠费交清避免停电，如用户对我公司其他工作不满意的话，可在解决用电问题后再来电话反映，从而减少投诉单的生成。

(9)现发现东城区一些居民表前都装设刀闸，此闸是为了方便处理用户内部故障的，产权一般属于电力公司和房产单位共有，两方均有权处理。

(10)用户室内漏电保护器旁有两个按扭，一个是复位按扭：当线路短路或漏电，开关掉闸时，按一下此按扭开关即可合上;另一个是试验按扭(有t字型标志)：如果电表出线有电，按一下此按扭，开关就会掉闸，如无动作证明电表出线可能没电。一般情况下，用户应每个月做一次掉闸试验以确定漏电保护器是否正常。

三、工作单处理及其它方面

(1)因现在发派工作单已经开始考核，值班员在记录地址时要详细准确，内容应简明扼要，像一些“望查看”、“电工已查”、“请先联系”、“强烈要求”等话没必要填写，确有重要事情再注明。一般的报修单尽量以统一的格式填写，可以节省我们填写时的思考时间，也便于值长管理。不要出现错别字及病句，尽量在填写完成后再挂断电话。

(2)值班员应保持较高的工作积极性，多利用业余时间学习专业知识，平时虚心求教，组员间互相配合，团结协作。对于平时出现的问题或重要信息，应及时记录总结，从而提高业务水平。在工作中要控制自己的情绪，保证每天的工作质量。遵守工作纪律，不做与工作无关的事情。端正服务态度，将我们的服务由被动转为主动，提高服务意识，站在用户的立场去看问题。

(3)对于已有结果的工作单，如用户有疑议的，不要轻易听信用户，可以帮其联系基层，了解具体情况后再向用户解释，与用户谈话中不要随便表态，分析谁对谁错等。

(4)接到远郊反映停电电话，如没有事故上报需转到属地客服时，可以在转接后点击会议，可以了解到是否出现故障，如属于外线故障应上报值长发布公告，使再次接到此处电话的值班人员方便判断。

以上三个方面都是我小组组员平时接话时遇到的问题和不足之处，通过王师傅的及时指正与严格监督，我们已逐步掌握了相关业务知识并已深刻理解，只有将知识做到融会贯通了，才能更清楚明白的为用户解释服务。在与用户对话方面，我们也改了很多毛病，例如口头语、语气语调、对话技巧等，都是越来越规范。虽然这一年中我们取得了一定进步，但距离完美的接好每一个电话还差得很远。不管是在业务上还是服务上，我们都要向其他组的优秀值班员或其他单位的服务标兵学习，提高自身素质。

**商场年终总结与计划篇七**

一年以来，在各位同志的密切配合下，爱岗敬业，恪尽职守。对于商场的管理从不敢马忽，以下就本年度的工作整理商场管理员工作总结。

一、一年来的工作表现

(一)强化形象，提高自身素质。为做好督查工作，我所坚持严格要求，注重以身作则，以诚待人，一是爱岗敬业讲奉献。综合部门的工作最大地规律就是“无规律”，因此，我们正确认识自身的工作和价值，正确处理苦与乐，得与失、个人利益和集体利益的关系，坚持甘于奉献、诚实敬业，二是锤炼业务讲提高。经过半年的学习和锻炼，我们在工作上取得一定的进步，利用办公室学习资料传阅或为各部门校稿的同时，细心学习他人长处，改掉自己不足，并虚心向领导、同事请教，在不断学习和探索中使自身在文字材料上有所提高。

(二)严于律已，不断加强作风建设。一年来我对自身严格要求，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则，始终把作风建设的重点放在严谨、细致、扎实、求实脚踏实地埋头苦干上。在工作中，以制度、纪律规范自己的一切言行，严格遵守各项规章制度，尊重领导，团结同志，谦虚谨慎，主动接受来自各方面的意见，不断改进工作;坚持做到不利于公司形象的事不做，不利于公司形象的话不说，积极维护公司良好形象。

(三)强化职能，做好服务工作。工作中，我们注重把握根本，努力提高服务水平。所里人手少，工作量大，这就需要我们全体人员团结协作。在这一年里，不管遇到上的困难，我们都积极配合做好工作，同事们的心都能往一处想，劲都往一处使，不会计较干得多，干得少，只希望把工作圆满完成。

二、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，树立办公室的良好形象。

**商场年终总结与计划篇八**

\_\_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%，人员增加了%，已经成为\_\_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。\_\_商城的开业，\_\_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\_\_年的工作主要抓了以下几个方面：

1、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。12月16日到18日三天，商品销售多万元，创历史新高。

2、抓商品结构调整，适应市场消费需求。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4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。

3、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。

4、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。

5、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。

6、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。

7、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。

8、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。

9、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5、6月份培训，职业资格和操作技能在7、8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5月28日和6月17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\_\_年度星级员工。

10、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5、6二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。

11、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。

\_\_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。

**商场年终总结与计划篇九**

从20xx的x月到如今，我作为一名新手在工作的磨练中也渐渐丢掉了稚嫩和腼腆，变得有担当有勇气坦然的面对一切。我也从以前的遇事不知所措慌张到现在的淡定和对事情的思考和分析从而做出判断。从自我角度去谈问题到从对方角度看问题从而把整个事件看全面看透彻。

我感谢我的工作，因为有了这个平台我才可以自我展示，感谢自己对工作的一片炽热之心，因为我有理想，我会朝着这个理想每天不断的蹦发热情，感谢我的家人对我工作的支持和鼓励!因为是她们每天尽心的为我照顾孩子我才可以全身心的投入到工作中去，她们给我了莫大的支持和榜样动力。

人生就是在演一部舞台剧，一个画面，一句话，一段场景，都让我心声感触，不断成长!越是投入进去的人才越发的感叹需要学习的东西太多太多。

1 、服务的心态——组织商户开会学习座谈。

在这一年中，我作为楼层经理共组织本楼层商户开会5次，其中包括x月份的楼层管理办法和公司各项规定的学习，组织公司召开的楼层会议共2次，12315消费者投诉——工商局主讲，消防安全知识——市消防主讲。通过这一次次的开会学习，店员从不需要学，不愿意学的认识心态转变到商户例行参加楼层市场组织的开会是我们对其考核的一项，是她们工作中的一项内容。从不知道学什么到一次次的对学习内容感兴趣，有收获。那么这对楼层管理者来说楼层开会的意义就在至此了，营造创造好的营销氛围，不断地学习不断地差距不断地提高。

2 、管理的心态——收取房租，活动费等。

为公司做出的硬性指标就是从费用的收取上了，为了保证公司的利益不受损害，我们部门上下一心，坚决的杜绝个别老板任性，散漫的缴费行为。我是从20xx年的第二季度房租开始收取的，52家商户中2到3家个别老板推脱时间外其他商户一律按时按数的缴纳，保证了公司资金回流的稳定。

那么对于个别老板情节较轻实属资金周转不过来的这类情况，我们提出批评，公司的规定我们要讲给她们听，要保证下一次的费用提前准备。对于个别无视我公司管理规定的老板，作为楼层管理我先沟通，然后情况上报经理，和领导一起协力把费用争取收上来，并做好我楼层管理日志，那么商户日常的表现将为公司的发展提供一手的素材。 3 管理与服务的心态——客户的投诉，管理商户投诉的处理投诉在我三楼是一个重中之重的问题，影响之广，细节投诉之多，所以有时候问题没有谁对谁错，定制产品细节要求又高，所以一有问题很可能问题升级。

这也是我的薄弱环节，常常面对投诉，我本着两不得罪的理念处理问题可是也难圆满解决。后来多次的解决投诉，分析投诉让我懂得了一个方法，全面的了解投诉过程，顾客的商户的，找出双方对的地方和错的地方，然后找出矛盾的根结，做工作再沟通。用时间换取双方各自的冷静，争取双方都得到满意。在投诉中一要注意投诉到处理时间上的把握，二是要双方都本着解决事情的态度，那么有些顾客是真的出现矛盾了想解决，有些是出事了想找事。所以要把握好事情的变化和态势。

4 、管理与服务的心态——4次大型营销活动。

一年4次的大型营销活动这对公司对商户来说都是一个绝佳宣传树立品牌的好时机，作为楼层经理就要起到纽带的作用，商户签单多了，我们各项费用的收取都会容易了，公司的人气就会很旺，名声也会越来越响。这是一个良性的循环，公司在帮着商户做生意，商户在替公司在宣传，所以4次的活动对商户和公司来说都很重要。作为楼层管理，我每次都会协助策划部召集店员学习活动方案，鼓动商户做广告布置，要求店面拿出自己的活动方案，活动期间询问订单情况，活动结束后我们做总结。

5、服务的心态——商户装修。

近年来商户应厂家的要求，对门店的形象越来越重视，所以商户的装修今年也比较频繁，我三楼共接到装修申请5家，装修对楼层有很大的影响，卫生环境，消防安全，店外形象，左右邻居的投诉，都是我要面对的问题，那么如何规范商户装修，这也是我今后学习的重点。

这些时光包含了许许多多，这些并不代表我已经很好。学海无涯苦作舟，没有一番寒彻骨，焉得梅花扑鼻香。没有我的辛勤付出哪有我的这番领悟!

**商场年终总结与计划篇十**

招商是一个商场成立之后要面对的一项重要工作。招商人员首先要具备良好的心理素质和专业知识。对于商场的情况要做详细的了解。在招商过程中可能会遇到许多事先没有准备的问题，要灵活变通，把客户的利益放在第一位。招商是以合作双赢为目的的。如果其中一方没有利益，他不会决定要投资，只有双方都有利益，才可能谈成。

招商谈判过程中，要有充分的自信，说话要有底气。如果客户提出质疑，要耐心详细的讲解客户的疑问，给客户分析当地市场的消费群体和市场目前的占有份额，和我们商场的优点和前景给客户树立起对我们商场的信心。尽量不要和客户正面争论一个问题，可以用变通的说法争取客户的认同。有的客户会不间断的来商场实地查看，要用耐心和客户沟通，并加以引导要让客户清楚的知道，他如果来我们商场投资会给他带来多大的利益。

在谈判过程中，观察对方反应充分了解对方的心理需求。不要一次性的给他太多的选择余地，针对他的需求只提供几个不一样的位置或者不同的面积给他让他在几个之间做一个选择。要适时的让对方知道他所选择的这个位置同时几个客户有意向。更加让他确定自己选择的正确性。

商场开业筹备的一项重要工作是招商，但绝不仅仅是招商。招商只是开业筹备工作的一项重要内容。在商场开业筹备过程中，与招商工作同等重要的还有市场定位、商业规划、组织建设、制度建设、工作流程设计、员工招聘培训、空间环境美陈、二次商装管理、信息系统建设、企业文化建设、企业形象推广、营销方案制定、竞争策略制定等等。我们可以设想一下，如果对商场没有一个明确的业态定位、市场定位、商品定位、客层定位，我们知道招什么品类的商品?招什么品牌档次的商品?各品类和品种的比例结构是多少?如果对商场没有一个科学的卖场规划、合理的商品布局，我们招的品牌和商品放在哪个区位?不同楼层和区域之间的品种、品牌关系是什么?我们再想：如果没有一套现代的商业管理体系、制度体系、流程设计，我们又怎能保障招商、营销、管理、运营和服务的成功呢?还有，即使招商完成了，但卖场如何美化?专柜如何装修?商品如何陈列?从基层营业员到中高层管理干部要不要培训?开业的庆典方案、促销方案要不要制定和实施?……等等，诸如此类问题，绝不仅仅是招商的问题!

所以，我们说，商场的开业筹备工作，是一项系统工程，必须全面考虑、统筹设计、系统实施、整体保障。因此，要保证一个商场的成功招商和成功开业，一定要做到以下几点：

一、进行充分的市场调查、准确的市场定位、合理的卖场布局;

二、建立现代的商业组织体系、管理体系、制度体系和流程体系;

三、建立一支有现代商业管理意识、服务意识、训练有素、岗职明确的管理团队和基层员工队伍;

四、成功的招进一批符合业态定位、市场定位、客层定位的品牌和商品;

五、严格地进行品牌专柜的设计、装修和商品陈列，营造浓郁、现代的卖场氛围，美化卖场内部空间环境和商场外观商业环境;

六、建立一套适合现代商业管理、现代商业营销和现代商业服务的商业pos和mis系统;

七、建立一套现代商业文化体系、营销体系，制定阶段性的系列营销推广策略和开业促销方案。

只有这样，才能真正实现商场的招商成功、开业成功，也才能真正保障商场今后的运营、管理和服务。

**商场年终总结与计划篇十一**

回顾这x个多月的工作历程，在领导和同事的指导与帮助下，我从一名刚接触商场的门外汉成长为一名基本熟悉各项业务的经理。在这段时间里，我认真的履行岗位职责，努力的做好本职工作，现已基本熟悉业务流程，但自身仍存在着众多不足，在此将这9个月的工作做一个总结与汇报。

一、工作总结

1、日常管理，不仅要保“量”，更要保“质”

每天的巡场除了保证次数外，更要对巡场中发现的问题及时记录并处理，从店面的卫生、亮照到展员的工服、纪律，我们要时刻按照商场规定严格执行，对于不符合规定的要及时更改，不能立即更改的通知负责人限期整改，以期真正做到“眼之所及，心旷神怡”。当然，经理也不仅限于店面经理，我们更要走进店面，深入了解店面的经营情况，及时与商户负责人沟通，把握商户的思想动态，以做到“为我所用”。

由于近期展员更换频繁，新老展员交接不畅，也给我们的日常经理带来了一定的不便，如工服领花不齐，对商场规定不了解以及开单不熟练等问题时有发生，我们在日常巡场及周例会上都会强调，并邀请财务部专门开展过单据填写类的培训，目前已有较大改观。

2、招商清费要“稳、准、狠”

鉴于各种原因，负一楼空租摊位较多，招商有一定的压力。但是我们在领导的支持和帮助下，招商工作中一直坚持“看准把稳”，平时多渠道的搜集各品牌信息，看准那些有意向的商户，我们时刻跟踪，变有意向为有想法，直到最终确定进驻。由于老合同即将期满，新合同签订在即，这对我们是一个挑战，更是一个机会，我们要利用好这个契机，最大程度的解决空租问题。清费方面，对于经营确实有压力的，我们要稳住他，促销活动时给予一定的支持，平时经常与商户沟通，为其经营提出一些建议，让其了解到我们的负责，从而解决费用问题。

对于那些恶意欠费的商户我们要够狠，限期结清，否则采取一些发函、断电、封门甚至状告的措施威慑他，并在合同期结束时视情况而定是否续约，以期为在场商户的稳定经营提供保障。

二、工作计划

通过这x个多月的工作，我已基本熟悉业务流程，并通过主动与各部门同事的互相沟通，如今已融入了居然之家这个团队。但金无足赤人无完人，我仍有很多不足之处需要在今后的工作中积极改正。为此，我会在今后的工作中更加严格的要求自己认真履行自己的职责，努力做好自己的本职工作。在新的一年，我要扬长避短，积极改进：

1、要提高自身业务水平，认真学习建材业务知识，多方面了解行业动态。经常与商户负责人沟通，把握商户的心理动态。多走访同业态其他市场，深入了解各品牌实际经营状况。

2、要提高执行力，及时完成领导下达的各项任务并实时沟通、反馈。遇到自己能力无法解决的要及时向上汇报，并学习领导的处理方法与技巧，结合自身实际，消化吸收变为自己的知识。

3、要有针对性的向老员工及经理学习一些业务技能，如一些erp系统的经理操作，与商户深入沟通的技巧，客诉处理技巧等。

4、要积极与各部门同事协调、沟通，相互学习、相互帮助，进一步提高协作工作的办事效率。

希望在以后的日子里通过自己与同事的共同努力，能够为带来一片新的繁荣景象，同时也希望自己的职业生涯能够获得一次新的发展。

**商场年终总结与计划篇十二**

光阴似箭，日月如梭，转眼间20xx年已经过去,在领导的带领下，我学到了不少知识和社会经验，让我在工作中基本上能独立完成各项工作，首先感谢领导对我的指导和栽培，在以后的工作中我会刻苦学习;不畏困难;更好的工作来回报上级。

20xx年在领导的带领下，围绕商场的总体目标，认真贯彻“安全第一、预防为主”和“内紧外松”的工作方针，始终坚持“群防群治”和“人防技防相结合”的工作路线，积极做好商场的消防安全防范工作，维护商场的治安秩序，工作总结：

一、工作的职责

疏导后院进出货物的车辆，保持后院消防通道的畅通等，登记工作：登记外来人员进入商场施工的检查;巡视工作：白天巡视商场内有无可疑人员;消防通道是否畅通;消防设施是否被占用等;晚上巡视施工区域是否有消防器材，施工证件，施工安全隐患是否存在等等。

二、消防知识

九月份消防局举行了关于消防安全知识宣传教育四个能力演讲活动，我们去听了别的商场的演讲深受感动，在此之前我们还是“三个能力”“三懂、三会”从那以后实行贯彻消防局的意见，从“三个能力”“三懂、三会”发展到“四个能力，四懂，四会”让我们又学到了好多，紧接着每天的出操、消防演习，从中又学了好多知识和问题，在一次消防局的领导来检查我们的工作，我们在商场消防演习了，演习分两组：一组是组织灭火另一组是组织疏散逃生，消防局的领导看了之后很赞同认可!

三、存在的不足和今后的努力方向

回顾大半年来的工作，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：一是由于队员来自四面八方，综合素质参差不齐;二是我们的工作方法还有待进一步的创新和改进;三是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。

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!

以上是我来一年的工作总结，不到、不妥、不对之外，恳请领导批评指正。

**商场年终总结与计划篇十三**

20xx 年x月底我应聘到x广场工作，在女装部担任经理。至今已有x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。

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。

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x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 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，商场以及新开业的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经营的工作做好、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。

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。

**商场年终总结与计划篇十四**

xx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%，人员增加了%，已经成为最大的百货商场。

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。商城的开业，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xx年的工作主要抓了以下几个方面：

1、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。12月16日到18日三天，商品销售多万元，创历史新高。

2、抓商品结构调整，适应市场消费需求。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4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。

3、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。

4、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。

5、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。

6、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。

7、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。

8、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。

9、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5、6月份培训，职业资格和操作技能在7、8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5月28日和6月17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xx年度星级员工。

10、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5、6二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。

11、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。

xx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。

**商场年终总结与计划篇十五**

20\_\_年的工作已经结束了一半，回顾半年来的工作，保安部认真贯彻\_\_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20\_\_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：

一、强化职能管理，认真做好本职工作

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\_\_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\_\_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\_\_次，组织应急疏散演练\_\_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\_\_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，半年内办理保险理赔\_\_起，截止到20\_\_年\_\_月\_\_日，车场收取停车收入\_\_万元，后车场收取租金\_\_万元，合计\_\_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

为做好超市现场管理工作，解决现场管理工作中存在的问题及不足，超市于\_\_月\_\_日至\_\_月\_\_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\_\_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\_\_超市的现场管理工作。

二、抓好保安队伍的管理工作，提高队伍整体水平

保安人员担负着全店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。

三、存在的不足

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。

**商场年终总结与计划篇十六**

一年来,在科长的正确领导下,在同事们的积极支持和大力帮助下,我能够严格要求自己，较好的履行一名领班的职责,圆满完成工作任务,得到领导肯定和同事们的好评.总结起来收获很多.

一、在工作中学习，不断提高自己的业务水平

作为一名收银员领班，首先是一名收银员，只有自己的业务水平高了，才能赢得同事们的支持，也才能够带好、管好下面的人员。虽然我从事收银员工作已经三年，且取得一了定的成绩，但这些成绩还是不够的，随着超市的发展，对我们收银员的工作提出了新的要求，通过学习，我总能最先掌握电脑操作技术，总能为下面的同志做指导。

二、做好了员工的管理，指导工作，领班虽然不算什么大领导，但也管着一堆人，是领导信任才让我担此重任，因此，在工作中，我总是对他们严格要求，无论是谁，有了违纪，决不姑息迁就，正是因为我能严于律已，大胆管理，在生活中又能无微不至的关怀下面的员工，因此他们都非常尊重我，都服从我的管理，一年下来，我们的工作得到了领导的肯定。

三、合理安排好收银员值班、换班工作，收银员的工作不累，但得细心，因此收银员必须任何时候都保持良好的心态和旺盛的精力。因此，在给几名员工作排班时，我总是挖空心思，既要让收银员休息好，又不能影响自身的工作，还要照顾好她们的特殊情况。

四、抓好一级工作，给领导分忧，做为一个领班，能够在收银员一级解决的问题，我决不去麻烦领导，对商场里的大事，又从不失时机的向领导请示汇报。

通过年终的总结，我有几点感触：

其一是要发扬团队精神。因为公司经营不是个人行为，一个人的能力必竟有限，如果大家拧成一股绳，就能做到事半功倍。但这一定要建立在每名员工具备较高的业务素质、对工作的责任感、良好的品德这一基础上，否则团队精神就成了一句空话。那么如何主动的发扬团队精神呢?具体到各个部门，如果你努力的工作，业绩被领导认可，势必会影响到你周围的同事，大家以你为榜样，你的进步无形的带动了大家共同进步。反之，别人取得的成绩也会成为你不断进取的动力，如此产生连锁反应的良性循环。其二是要学会与部门、领导之间的沟通。公司的机构分布就象是一张网，每个部门看似独立，实际上它们之间存在着必然的联系。就拿财务部来说，日常业务和每个部门都要打交道。与部门保持联系，听听它们的意见与建议，发现问题及时纠正。这样做一来有效的发挥了监督职能，二来能及时的把信息反馈到领导层，把工作从被动变为主动。其三是要有一颗永攀高峰的进取之心。这就给我们财务人员提出了更高的要求——逆水行舟，不进则退。如果想在事业上有所发展，就必需武装自己的头脑，来适应优胜劣汰的市场竞争环境。

人生能有几回博，在今后的日子里，我们要化思想为行动，用自己的勤劳与智慧描绘未来的蓝图。

**商场年终总结与计划篇十七**

现在一个商场做销售人员。每次来，她都给我说说他商场的事，也许她觉得老哥做事不够成熟，给我说说一些故事，好给我启发。这回听说我辞工出来，另谋发展，她比较担心，于是也给我说说话，希望我能周全考虑。

“做什么事情都要好好考虑的，不能说干就干;我在商场里卖东西卖的好，人家说你口才这么好，会卖东西，怎么不自己出来开店啊。如果我开店，要有资金，还要人手啊，要是店开起来了，我有事离开，谁帮忙打理，我又开生小孩了，到时候更是麻烦，所以做什么事情都不是那么简单的。”

妹妹本是说一些道理的，但说着就说到她在商场的经验去了。

“我在商场里，老板给我们服装区销售任务，超过4万就有奖励，我很努力地去做，一个月卖到4万3千，就得到奖金了;以前商场的女孩子，对什么都爱理不理的，货品对方乱七八糟，客人来了不搭理，东西都不好卖，我去之后鞋子衣服都整理摆放好，客人来了也热情去招呼，卖得越来越多了，其他女孩子也跟着积极起来。”妹妹开心地说，她确实是一个工作非常尽心尽力的人，说的起劲，她跟我介绍更多销售心得：

“柜子上摆放的鞋子顾客都当成样品，大家穿的，不愿意买;时间一长，我就把样板鞋装回盒子，把其他盒子里的新鞋子摆出来;后来客人就买样板鞋买走了。”

“鞋子摆放久了卖不掉，我就收起来，换几个新的款式，给顾客新鲜感，鞋子就好卖一点了。”

“以前积压滞销的鞋子一大堆，我就对老板说，这些鞋子放着也是浪费，不如促销卖掉，25元卖了，还能收回一些成本;老板同意了，我就全部摆出来促销，可是鞋子存放时间长了有些脏，旧，我对顾客说，鞋子看起来旧一些，回去一洗就干净了;我自己也买一双床上，洗得干干净净的，顾客一看不错，就买了，他们回去穿得好，又介绍朋友过来买，一大堆鞋子很快给我卖完了。”

“商场的女孩子都是十七八，不会招呼客人，客人来了就呆呆地跟着，卖不了东西;每个客人来了都要抓住他心理，比如我看到一个客人来了，就热情地说：老板，这双不错的，应该适合你;有带着小孩来的女顾客，我就一边给她试穿鞋子，一边哄她的小孩，赞孩子聪明可爱，女人开心了，买东西都爽快。”

妹妹如数家珍的介绍她的生意经，我认真地听着，微笑点头，她确实是一个积极主动，热情周到，勤于思考总结，不断提高销售能力的优秀商场销售员;而对于商场的尽心尽责，从她的话语也可以感受到：

“以前仓库里面，各种货品到处堆放，灰尘满满的，卖不掉，都是浪费啊，我经常去整理那些货品，能卖的拿出来卖，不能卖的打好包装，不让粘灰尘了。”

听妹妹说话，自己也获得许多启示，我赞叹妹妹的精神，积极，努力，热情，用心，虽然是一份报酬低廉的工作，她也当成事业一样认真对待，在她的岗位上，她就是优秀的，成功的。

业务素质。商业企业的工作看似简单的一卖一买，实际商业企业是一项专业性较强的工作，从而其专业素质的要求也具有一定程度的复杂性。由于传统的营业员主要从事进货、销售、服务、库存的整理、储存和传递工作，因此营业员知识结构仍以会计、统计为主。随着计算机和网络的发展及其在商业企业的应用，流通载体的变化和服务方式的改变，加上学科日益交叉和重叠 ，原来那种知识结构显得相对单一而不能适应需要，代之的是由商业知识、信息科技知识、相关学科知识等构成的复合型知识结构，其要点是：熟悉日常的销售和服务活动，又了解商业企业的状况和动向，触摸时代发展脉搏。

信息素质。信息素质是指营业员的信息素养和信息品质，包括信息意识、信息观念、信息觉悟、信息心理、信息主动性等。作为从事网络化商业管理的营业员，其行为直接受本身信息素养程度的控制，从而影响自身信息行为效果的好坏。具备了良好的信息素质就能有效掌握信息工具，发现信息需求，寻找、判断和发现信息以及使用信息，进而才能较好地为顾客、为供货商、为商场更好的工作。 信息素质的内涵主要包括收集、整理、利用和评价的素养，这是营业员能快速捕捉信息的基本素养。

**商场年终总结与计划篇十八**

我于20\_\_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：

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20\_\_年工作计划中详述。

二、学习商场工作内容阶段

\_月初公司安排我去开元考察督导工作的基本事宜，用了两天时间，我对\_\_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\_月\_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\_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\_月\_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。

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

三、初步介入商场工作阶段

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\_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\_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。

四、自我工作开展阶段

\_月\_日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在\_经理的带领下开始了公司交给我的任务和工作，和服务台的其他四位同事并肩作战。在此期间，我和大家围绕卖场劳动纪律和员工基本行为的纠正开展工作，在繁忙的店庆和国庆结束后，策划和组织了《\_\_商厦服务整顿月》活动，在公司领导的协调下，最后将整顿月变更为整顿活动，执行期限随整顿情况即时调整，本次活动加大了对竞争力打造阶段的要求和承诺的维护以及执行，并对卖场不良风气和习惯性行为做了严查处理，针对检查和整改情况，每周我都写出整顿总结，每个阶段都会界定出新的整顿目标。

服务整顿方案要求各部门于\_月\_日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于\_月\_日写出自己对服务整顿活动的感想或总结，员工的个人总结中，99%的员工都很认可本次整顿活动，60%左右的员工认为之前的整顿还存在很多盲区，有待进一步细化和加强，并长期坚持。80%左右的员工从意识上到行为上，再到对自己的要求上都对服务和服务打造有了一个比较深刻的理解和认识。有20%——30%的员工把自己在整顿期间的表现和同事做了对比，在对比的基础上对自自己的表现做了分析，最后还对自己在下一步服务整顿过程中的打算做了愿景规划，并表达了自己的决心。60%左右的员工在感想中对服务承诺做了细细的温习和复习，期间将自己对这些承诺的应用做了详细的描述，提高了他们对服务打造方案的认识和理解，并在每天的检查中对这些措施的应用进行了督促和检查。

**商场年终总结与计划篇十九**

阳光服饰自201x年“五一”开业以来，员工们团结一心，合作共处，在大家的共同努力下，在不到9个月的时间里，营业额达到近600万元，涌现出许多有经验、有实力、积极配合商场管理的优秀商户。过去的一年，我们把顾客的利益和商户的利益放在第一位，抓管理，抓创新，抓质量，抓市场，抓效益。目前，阳光服饰已成为垣曲县最具知名度 、客流量最多、效益比较好的服装商场。

为了更好的提升管理理念，提高经营效益，使工作更有起色，占有垣曲更有利的市场地位，我们将认真总结过去的经验教训，对2024年的工作做如下规划：

商场各种规章制度虽然齐全、明细，但在实际的管理操作中难免出现一些漏洞，给管理带来了极大的不便，所以我们应将各种制度进行进一步的完善。

1、完善商户的合同

（1）一年内不准私自将商铺转让他人；

（2）不准私自空柜，影响商场的营业；

（3）自愿退场的如在三个月以内把合同保证金作为违约金。其余柜台费两个月以后退还。如在三个月以后自愿退出的，合同保证金作为违约金，其余柜台费不予退还。

（4）二次装修自愿退场的一律不得向商场或后入驻的商户索要二次装修费。

2、完善供货商管理制度

针对平时管理中出现的各种问题，对鞋区和服装区规定以下管理制度：

服装区每周检查至少一次磁扣，少一个磁扣罚款10元。鞋区检查库存与实际的数量是否相符，多与少都要有明确的处罚制度。检查与处罚制度将减少商户在实际的经营中出现的各种漏洞。

3、完善售后服务制度

在把顾客的利益放在第一位的前提下，希望供货商在最短时间内把售后问题处理好。否则，如果交到办公室，值班经理直接按小票上的处理，不用经供货商同意。

4、后门管理方面的问题

出于商场消防安全考虑，商场营业期间后门不能关闭。给后门管理带来很大难度。个别商户私自从后门外出，出现了管理上的漏洞，建议在后门安装报警器以方便管理。

在过去的管理中，出现了许多有经验有经济实力能很好配合商场管理的优秀商户，也出现了一些业绩差私自销售不配合商场管理，既没有经验又没有积极性，扰乱商场的商户。所以对商户要进行详细的摸底，重新调整柜组，优化商场管理模式。鞋区，如童装区，a7、a-1、b-3,b4要求增加商区面积，商场应大力支持这些优秀商户，对业绩差不配合商场管理的商户应劝其退出商场。

商场柜组调整后势必出现空柜组，招商时要优先发展有市场经验，有一定实力的商户充实商场。同时招聘优秀的业务主管、收银员，加强商场管理。

为了加强员工的管理理念和工作作风，要加强培训学习，增加外出学习交流机会，定期开会提高员工的工作积极性和工作热情，要商场员工以身作则，尽职尽责。

1、管理层

通过外出交流、培训学习、自我充电等形式，提升管理理念，改进管理方法，提高工作效率。

2、收银员的工作要求

加强解磁管理力度，如发现商户有私自到收银台销磁的每次罚收银员工10元，平时只留一个消磁器给收银员，其余消磁器由会计锁起来管理，如有退场商品，下午六点以后由值班经理亲自消磁。

2、安全、卫生方面。

通过学习提高管理理念和认识改进以前工作中的问题，以身作则，保证商场的安全、卫生整洁。

在不到一年的时间里，商场有业绩也有许多需要改进的地方，特别是目前垣曲在原有的市场基础上出现了许多服装超市等竞争对手，给我们商场了工作上的压力，同时也带来了动力，要想在垣曲赢得市场，获得最好的效益有相当大的难度，我们相信有老总先进的管理理念，有商场员工的大力配合，我们团结一心，将阳光服饰打造成全县最具潜力、最有知名度、最能赚钱的服装商场。

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