# 商场楼层主管年度总结

来源：网络 作者：倾听心灵 更新时间：2024-06-20

*商场楼层主管年度总结模板5篇总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，写总结有利于我们学习和工作能力的提高，快快来写一份总结吧。总结怎么写才能发挥它的作用呢？以下是小编整理的商场楼层主管年度总结，欢迎大家借鉴与参...*

商场楼层主管年度总结模板5篇

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，写总结有利于我们学习和工作能力的提高，快快来写一份总结吧。总结怎么写才能发挥它的作用呢？以下是小编整理的商场楼层主管年度总结，欢迎大家借鉴与参考!

**商场楼层主管年度总结（精选篇1）**

这半年来，商场着重对员工的基础管理进行整顿。商场员工上班大多缺乏稳定性，人员调动很频繁，工作意识也不强。新员工不熟悉商场纪律和销售技巧，老员工自持待的时间长销售好不服从管理，开始的时候真的不知道怎么管才好。经过领导和同事一次次的言传身教，我逐渐在工作中加强了卖场巡查力度和管理力度，从开始的提醒，到警告，到最后的罚单慢慢的提高员工的工作意识和纪律意识。现在卖场内虽不能说没任何问题，但相较以前已有较大的改善，我也要继续学习提高自身的理论与专业知识，这样才能更好的管理好员工。

我们身为楼层主管，工作中一定要对各品牌商品进行各方面的了解。比如某品牌市场效应，风格，定位，成分，价位等等。以前我对品牌印象很模糊，以为不过就是一个牌子而已。进入公司经过这半年的工作与学习，我才知道这里面的学问很大。一个商品销售好不好取决于各方面的因素，我们做百货零售就一定要了解这些因素，才能尽可能的避免一些问题，提高销售，创造更大的利益。这些也是我以后还要继续学习的内容。

在商场工作，商品或服务存在问题难免遇到顾客投诉。开始我特别害怕遇到客诉，怕顾客态度恶劣。后来在跟着同事一起处理客诉时，慢慢的学习经练，本着一切以顾客为中心的公司理念，做到有章可依，公正，合理，灵活的解决客诉问题。这半年来，我也独立处理了几起客诉，基本上都能让顾客与供应商协商解决问题。每次解决客诉后我都有种满足感，我自身与人沟通协调的能力也在逐渐提高。

时间过得好快！不知不觉中加入三分部这个团队工作已经一个多月了，暮然回首，有失落时的茫然，也有遇到困难和挫折时的惆怅，不过这一切都过去了！我明白自己从一个普通的防损员能到分部工作，对我来说这是一个难得的历练机会，所以我一定要好好把握这个机会，我要在工作实践中不断的磨练自己，做一名优秀的楼层管理员，在这里我要感谢在我失落与茫然的时候给予我支持和鼓励的领导及同事们！

在分部这一个月的工作实践中，我对自己的工作成果并不满意，就因为自己的接受能力较差，所以导致了自己工作效率低下，上月的销售任务也没能完成！但是对我个人而言在分部学到的东西，取得的进步。也让我有少许的欣慰，对于接下来的工作我将分以下几点去开展。

1、关于调整心态方面：

在前月工作中我经常会因为自己没能及时完成上级交付的工作任务而懊恼，有时候甚至看不起自己，对自己没信心！工作性质的转换对我来说是一种磨练，在今后的工作中我一定要学会调整自己的心态，尽快适应三分部这个工作环境，用积极的心态去克服工作中遇到的种种困难，我要让自己成为一个崭新的人：在实战中不断的提升自己，在挫折中不断的成长，用一颗积极的心态去学习，为我能更好的完成下一个工作任务做好前期准备！作为一名楼层管理员只有摆正自己的心态才能更加出色的完成各项工作任务！

2、关于团队合作方面：

在团队合作方面我做得不是很出色，刚到分部工作。因为忙，乱，一心只想着赶紧完成自己的工作任务，所以没把团队合作能力发挥到极致！我希望今后自己能彻底的融入到三分部这个大家庭里去！和同事们一起并肩作战，一起分享战胜的喜悦，最好的见证还要在日后的工作中去检验，一个人的成绩是渺小的，团队优秀才是我们共同努力的目标，因此在日后的工作中，我一定要把自己彻底的融入到三分部这个团队中去，一起为提升三分部工作效绩和销售业绩而奋斗。

3、关于现场管理方面：

现场管理一直是我最头疼的问题！商场是一个人员很复杂的交际地点，有时当我在巡场中遇到个别态度极其恶劣的专柜员工，明明她正在违纪了可她却偏偏不认为自己有错，还振振有词。有时难免会立即火冒三丈！与此同时我会想到此时此刻的我是一名楼层管理者我要坚持我的原则，我有责任和义务去监督每个专柜的员工，因为她的行为正影响着整个商场的形像，只有坚持原则落实制度才能提高商场形像！专柜员工是终端销售人员，也是跟顾客交流的第一桥梁，所以在今后的工作中除了完成上级交付的工作任务外还要加强与专柜员工之间沟通，坚持原则，公平处理每件事情，真正做到以理服人！

4、关于销售问题：

销售业绩问题是我心里的一大块心病，也是最重要的一点！因前月忙于新柜装修及学习分部工作相关流程等事宜，忽略了销售业绩，导致没能完成当月销售任务目标！接下来的工作中我将虚心向各楼层领导同事请教与学习，探索销售良方，取长补短，通过对影响业绩因素的客观分析，发掘影响销售业绩的潜在因素，克服销售难题，挖掘专柜经营潜质，寻找品类销售亮点，提升专柜员工素质，激励员工斗志，坚定员工销售信心，联合供应商，把握最佳销售时机，待时机成熟，主动出击，通过终端促销在销售中突破自我，打一场销售硬战！

以上想法纯属个人愚见，不足之处还望领导批评指正！今后我一定加倍努力工作，尽心尽责，格守不抛弃不放弃的个人理念，至始至终为嘉兴天虹贡献出自己一份微不足道的力量。

**商场楼层主管年度总结（精选篇2）**

1、二楼导购晨会召开工作

按公司规定，各楼层每日早晨8：30分准时召开晨会。首先，整理队姿并检查仪容仪表，目的是提高营业员精神面貌，然后进行当天的培训。晨会培训的主要内容是：《导购员手册》、《三包约定》、《商品退换货管理制度》、礼貌用语、消防知识、销售技能、销售小票的规范填写及相关知识的培训、通告有关店员及商户的会议内容。根据店员近期的表现情况及现场店员关于商场制度遵守的不足之处，拟定每周晨会的重点内容。晨会培训的主要方式有：现场抽查、提问讲解、情景假设、现场演练。“一日之计在于晨”，作为晨会的主持，给予店员一个微笑，一个正面的、积极的态度，在店员对于晨会内容的接受和当天工作的进展是非常必要的。与此同时本人也体会到晨会的重要性，因此本人应做到在坚\_\_\_\_有管理相关知识的同时，加强学习力度，完善相关知识，从而弥补自己的不足。

2、 现场管理工作

现场管理是楼层主管工作中的重要环节，是所有工作中的重中之重。每天对本楼层进行巡视检查，检查的内容是：仪容仪表、卫生、灯具、价签、商品是否缺项以及现场的秩序。在现场巡视的过程中，发现有违纪的，问明原因后采取相关处理方式。定期进店检查卫生、灯具、价签等，出现问题，及时整改。这半年来，商场着重对导购的基础管理进行整顿，导购员上班大多缺乏稳定性，人员调动也很频繁，工作意识也不强，新导购不熟悉商场纪律和销售技巧，老导购自持待的时间长销售好不服从管理，我逐渐在工作中加强了卖场巡查力度和管理力度，从开始的提醒，到警告，到最后的罚单，慢慢的提高导购的工作意识和纪律意识，现在卖场内虽不能说没任何问题，但相较以前已有较大的改善。

身为楼层主管，工作中一定要对各品牌商品进行全方面的了解。比如某品牌市场效应、风格、定位、成分、价格等等。一个商品销售的好不好取决于各方面的因素，我们做百货零售就一定要了解这些因素，才能尽可能的避免一些问题，提高销售，创造更大的利益，这些也是我以后还要继续学习的内容。

在商场工作，商品或服务存在问题难免遇到顾客投诉。开始有些惧怕遇到客诉，怕顾客态度恶劣，后来经过半年的历练，本着一切以顾客为中心的公司理念，做到有章可依，公正、合理，灵活的解决客诉问题。这半年来，我独立处理十几起客诉，基本上都能让顾客与供应商协商解决问题，每次解决客诉后我都有种满足感，我自身与人沟通协调的能力也在逐渐提高。

3、 其他重点工作及配合工作

我认为运营部是与各个部门沟通的一个桥梁，由于运营部平日与供应商接触频繁，所以在与各个部门密切的配合下能更好的为商户服务。例如：与企划部密切配合活动方案的制定、制作、色彩、情景、宣传以及沟通商户对活动的理解与配合。与人力部密切配合导购员的招聘、入职、离职、调岗手续的办理。与财务部密切配合对商户的缴款、返款工作。与物管部密切配合好商户装修前后的检查验收工作。虽然这些不是重点工作，但是部门之间的相互协作，同事之间的沟通协作，在工作中，也起着不可忽视的作用。

2、 工作中存在的不足及对20--年下半年的工作展望

1、半年的工作已经结束，在这半年的时间里，本人也存在很多不足之处。譬如：在CAD图纸的应用及学习中，向上级领导汇报数据性工作汇总时对表格的应用与抄作中，电脑系统知识是本人工作中的不足之处。在今后的工作中，本人将对电脑系统知识进行学习，这样才能在出现问题时，及时解决。

2、在现场管理中，管理执行的力度、细致度都是需要本人加强的，在处理一些纠纷时需要完善方式方法。在下半年的工作中，本人应加强工作所必需的相关知识的学习，完善自己的工作，譬如：合同续签、沟通洽谈、投诉受理、装修监管这几项，都是本人应该在下半年工作中必须掌握的几个方面。努力提升个人工作技能，使自己的工作能力全面起来。

在做好楼层工作的同时，本人继续做好对卖场的管理，以及更好的为商户提供服务。在今后的工作中，本人会一如既往、踏踏实实的做好本职工作，扬长避短，使自己的工作更上一个台阶，为公司贡献自己的光和热。

以上是本人年中工作总结，不妥之处恳请领导和同事们批评指正。

**商场楼层主管年度总结（精选篇3）**

时光荏苒，岁月如梭，不知不觉 \_\_年就这么结束了。回首过去一年来的工作历程，内心不禁感慨万千，郧西店开业至今，已有三个年头了，在这几年里，我有欢喜，也有过失落。武商为我们每个员工提供了展示自己的平台，在这里我不但学到了很多专业知识、家电的销售技巧、卖场管理规范、同时也学会了人与人之间的交往，如何尊重领导，服从分配，爱护员工，善待同事。

人只有不断的总结过去，才会有新的发展和进步，如果不懂得总结，那么我们做的永远都只是重复过去，平庸无为，感谢公司领导给我提供这次总结的机会，可以让大家一起分享各自的收获，使我们互相渗透各自成功的经验和不足。总结过去、取长补短、挖掘潜力，为\_\_年的工作做好充分的准备和规划。

在武商这个平台我一直保持着一份火热的工作热情，心态也是以平和为主。我深深的知道，作为一名卖场的管理人员，坚决不可以把个人的情绪带到工作中去。管理者的言行和规范，也直接影响员工们的工作激情。虽然自己做主管时间不算太长，自身的素质和管理水平还不是很高，深知要树立良好的形象，因为我们不仅仅代表着我们自身，更代表着武商的形象。

作为人商郧西店家电一名主管，主要以人员的管理和销量为核心。经过学习与摸索，我将人员的管理分为两大类：员工制度管理和销量目标管理。 员工制度管理：顾名思义就是按照公司的制度、员工手册来执行管理，用以约束员工工作行为的一种管理方式。没有规矩不成方圆，家有家规，国有国法，厂有厂纪。严格要求自己，身先士卒。把管理好自己放在第一位，树立标杆作用，为下属带个好头。其实，我在工作中发现很多问题，新的一年里我将不断完善各种管理制度和方法，并真正贯彻到行动中去，严格督促员工按制度行事。

销量目标管理：就是根据实际情况，给每个员工制定的销量任务。每个月要给员工制定销量，没有压力就没有动力。带动员工如何利用节假日搞好销售，如何利用人脉关系带动顾客，如何利用人商良好的口碑真正让顾客享受到超值服务。不断激励员工的工作热情，并调动员工的积极性去认真思考要通过哪些通路、方法来尽可能的提高销量。 由于自身的素质低下、对工作状态和福利待遇的不满，我有过失落和消极情绪。对领导的批评有时产生不服气的心态，对同事的误会深感委屈。在过去的一段时间里，我茫然不知所措，以往的工作热情消失贻尽，看见违规乱纪装作没有看见，想说的话不敢说，该做的事情不想做，带头在卖场聊天烤火，和同事闲聊。思想不对头， 管理方法不得当，差点让自己自暴自弃下去。工作中还有很大的不足，对于自己的管理水平和自身素质还有待提高，在工作之余，自己还应该多学习管理方面的书籍，多请教上级领导，多和同事沟通，多学习关于产品方面的专业知识，我们只有不断的学习，不断的提高，不断的进步，才能立足于如今如此竞争激烈的社会之中，只有做好这些，才有足够的资本，才能在这个岗位中脱颖而出，在平凡的工作中作出不平凡的成绩。

只有这样，领导才可以考虑你的薪水，论功加薪。 以上只是本人比较肤浅的一些认识，希望在工作中领导们你能够及时纠正我的错误，我定当努力做好本职工作，为做好经理的左膀右臂，力所能及的为上级分担，也希望公司在每一位员工的努力下，在新的一年中会有新的气象与新的突破。在以后的岁月里，我的工作一定会越来越努力的，尽量不会出现任何的差错，这对我是必须要求的，我对自己的要求是最严格的，一定要做到为公司的事业尽出自己最大的努力 ! \_\_年努力打开一个工作新局面。

**商场楼层主管年度总结（精选篇4）**

紧张与忙碌的开荒期已经过去，酒店也从试营业到正式营业逐渐慢慢步入正轨，回顾这两个个多月的工作，有许多收获与体会，客房部作为酒店的一个重要部门，其工作质量的优劣，将直接影响酒店的外在形象与经济效益。在此感谢领导的`信任，让我有幸担任客房部主管一职，在感觉压力的同时而动力十足。过去的两个月在酒店领导的细心指导和客房全体员工的共同努力下，同时也通过自身的不懈努力，客房部克服了客房衣柜整改、卫生间积水、房间有噪音、众多工程维修项目等等因素。致使各项工作都能够计划性的顺利开展，确保了客房部的稳定进步。在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的两个月，现将工作总结如下：

首先：

客房部分

1、物品管理与成本控制方面：做好物品回收，强化员工节约意识，做好消耗品的再利用。比如沐浴露洗发露以及房卡带等

2、在卫生方面：严格执行查房制度，保证所有房间已打扫干净，环境等符合酒店标准。规范各部位物品摆放标准及数量，并随查房检查物品摆放位置。其次根据酒店的标准检查走道、楼梯、电梯及服务场所，保持环境符合酒店标准。

3、服务质量方面：试营业刚开始，对客服务投诉率较高，出现此原因的主要因素是住房率在那段时间最高，在试营业期间有很多新员工以前没有从事过服务行业，导致不能尽快的与其他有经验的员工融为一体，缺乏团体意识。对此，开展了一系列的内务整顿，首先是从老员工的心态进手，多做思想教育工作，让老员工更深层的意识到自己在酒店及部分所起的作用、担当的角色，让老员工体会到酒店及部分对于他们的重视程度，达到手把手的以老带新，在近期避免了此现象的恶化，得到了好转，同时得到客人的好评，这都是我们客房全体员工共同努力的结果。

4、人员管理方面：秉公办事，坚持原则；关爱员工，拉近部门与员工的距离，起到承上启下的作用；以身作则，律人律己，明确自己的职位，起到表率作用。

5、工程方面：工程维修项目是客房的工作重点之一，客房出租率较高，使得工程维修进展缓慢，时常出现旧的工程项目没能够及时处理。期中中存在一些问题，卫生间积水，电视柜玻璃经常破损，闭门器的更换，室内壁画的装饰等等。对此，客房与工程开展了几次协调，确保了工程维修项目计划性和及时性，问题得到及时解决。

其次：

前厅部分

前厅是酒店的门面岗位，是客人咨询问题，提出建议，投诉不满较为集中的地方，每个员工都要直接面对客人，员工的工作态度和服务质量能够直接反映出一个酒店的服务水平和管理水平。

1、处理好客人投诉

身为主管的我，妥善处理好大大小小的投诉，及时解决客人的各种疑难问题。处理完之后在部门经理的领导下找出不足加以改正，而我也就是在每次总结改进后逐渐变得成熟起来。

2、做好各部门之间的协调工作

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、娱乐等部门都有着紧密的工作关系。出现问题，我能够及时和该部门主管进行协调，避免事情的恶化，同时事情得到解决。例如：

和餐饮部协调早餐卷的使用规范以及娱乐部协调果盘的赠送等等，以及客人索要发票的领用，POS机的使用。娱乐和餐饮部当日营业额的保管。这里要感谢各个部门主管对我工作上的支持，才能使我工作顺利进行。

3、做好收银员管理工作

要求每一名收银员熟练地掌握自己的工作内容及工作程序，并运用于工作中，真正地起到监督、把关的职能作用，为财务核算奠定良好的基础。做到班前准备工作、正常操作工作程序、结帐工作流程、POS机的使用、发票管理、晚班结当天总账、下班时现金及帐单交接程序等等工作内容的规范。

明年的工作计划分为以下几大点：

一、配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。

二、加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题

三、通过培训工作提高在岗员工的工作技能、操作流程，加快操作速度，提高工作效率。

以上是本人对部门工作的总结与计划。我坚信在酒店领导的带领下，我部门全体员工会共同努力，共同为云海酒店尽全力。作为客房部的主管，我将会在今后的工作中努力配合部门经理做好本部门的各项工作，提高员工的基本素质，奉献自己的力量！

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。

**商场楼层主管年度总结（精选篇5）**

不知不觉中，我来到广泽商业管理有限公司工作已经一年半了。广泽为我们每个员工提供了展示自我的平台，在广泽这个大家庭里，我深深感受到，同事之间的团结友善，工作岗位的紧张快乐，日常生活的互助关爱。作为一名楼层主管，我付出了辛勤与努力，收获了成就与快乐。在这里，我取得了工作经验，学到了很多新的知识，了解了卖场的工作流程，也熟悉了卖场的管理规范，我学会了人与人之间的交往，如何尊重领导，服从分配，爱护员工，善待同事。在这年中之际，总结过去，展望未来，让大家一起分享各自的收获，使我们能够互相渗透各自成功的经验和不足，挖掘潜力，争取新的发展和进步，为20\_\_下半年的工作做好充分的准备和规划。

一、上半年的工作主要表现在以下几个方面：

1、二楼导购晨会召开工作

按公司规定，各楼层每日早晨8：30分准时召开晨会。首先，整理队姿并检查仪容仪表，目的是提高营业员精神面貌，然后进行当天的培训。晨会培训的主要内容是：《导购员手册》、《三包约定》、《商品退换货管理制度》、礼貌用语、消防知识、销售技能、销售小票的规范填写及相关知识的培训、通告有关店员及商户的会议内容。根据店员近期的表现情况及现场店员关于商场制度遵守的不足之处，拟定每周晨会的重点内容。晨会培训的主要方式有：现场抽查、提问讲解、情景假设、现场演练。“一日之计在于晨”，作为晨会的主持，给予店员一个微笑，一个正面的、积极的态度，在店员对于晨会内容的接受和当天工作的进展是非常必要的。与此同时本人也体会到晨会的重要性，因此本人应做到在坚\_\_\_\_有管理相关知识的同时，加强学习力度，完善相关知识，从而弥补自己的不足。

2、现场管理工作

现场管理是楼层主管工作中的重要环节，是所有工作中的重中之重。每天对本楼层进行巡视检查，检查的内容是：仪容仪表、卫生、灯具、价签、商品是否缺项以及现场的秩序。在现场巡视的过程中，发现有违纪的，问明原因后采取相关处理方式。定期进店检查卫生、灯具、价签等，出现问题，及时整改。这半年来，商场着重对导购的基础管理进行整顿，导购员上班大多缺乏稳定性，人员调动也很频繁，工作意识也不强，新导购不熟悉商场纪律和销售技巧，老导购自持待的时间长销售好不服从管理，我逐渐在工作中加强了卖场巡查力度和管理力度，从开始的提醒，到警告，到最后的罚单，慢慢的提高导购的工作意识和纪律意识，现在卖场内虽不能说没任何问题，但相较以前已有较大的改善。

身为楼层主管，工作中一定要对各品牌商品进行全方面的了解。比如某品牌市场效应、风格、定位、成分、价格等等。一个商品销售的好不好取决于各方面的因素，我们做百货零售就一定要了解这些因素，才能尽可能的避免一些问题，提高销售，创造更大的利益，这些也是我以后还要继续学习的内容。

在商场工作，商品或服务存在问题难免遇到顾客投诉。开始有些惧怕遇到客诉，怕顾客态度恶劣，后来经过半年的历练，本着一切以顾客为中心的公司理念，做到有章可依，公正、合理，灵活的解决客诉问题。这半年来，我独立处理十几起客诉，基本上都能让顾客与供应商协商解决问题，每次解决客诉后我都有种满足感，我自身与人沟通协调的能力也在逐渐提高。

3、其他重点工作及配合工作

我认为运营部是与各个部门沟通的一个桥梁，由于运营部平日与供应商接触频繁，所以在与各个部门密切的配合下能更好的为商户服务。例如：与企划部密切配合活动方案的制定、制作、色彩、情景、宣传以及沟通商户对活动的理解与配合。与人力部密切配合导购员的招聘、入职、离职、调岗手续的办理。与财务部密切配合对商户的缴款、返款工作。与物管部密切配合好商户装修前后的检查验收工作。虽然这些不是重点工作，但是部门之间的相互协作，同事之间的沟通协作，在工作中，也起着不可忽视的作用。

二、工作中存在的不足及对20\_\_年下半年的工作展望

1、半年的工作已经结束，在这半年的时间里，本人也存在很多不足之处。譬如：在CAD图纸的应用及学习中，向上级领导汇报数据性工作汇总时对表格的应用与抄作中，电脑系统知识是本人工作中的不足之处。在今后的工作中，本人将对电脑系统知识进行学习，这样才能在出现问题时，及时解决。

2、在现场管理中，管理执行的力度、细致度都是需要本人加强的，在处理一些纠纷时需要完善方式方法。在下半年的工作中，本人应加强工作所必需的相关知识的学习，完善自己的工作，譬如：合同续签、沟通洽谈、投诉受理、装修监管这几项，都是本人应该在下半年工作中必须掌握的几个方面。努力提升个人工作技能，使自己的工作能力全面起来。

在做好楼层工作的同时，本人继续做好对卖场的管理，以及更好的为商户提供服务。在今后的工作中，本人会一如既往、踏踏实实的做好本职工作，扬长避短，使自己的工作更上一个台阶，为公司贡献自己的光和热。

以上是本人年中工作总结，不妥之处恳请领导和同事们批评指正。

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