# 2024年超市主管工作总结开头(十五篇)

来源：网友投稿 作者：梦里寻梅 更新时间：2024-08-25

*超市主管工作总结开头一废话就不多说了哈，现在我就我个人这学期工作中在超市管理方面出现的问题进行一个简要的总结：1。进货方面：应该多注意货品的生产日期和有效期限；因为得对这块的疏忽，让我偶在这一次去进酸奶的时候吃了大亏，最后导致在酸奶这块亏损...*

**超市主管工作总结开头一**

废话就不多说了哈，现在我就我个人这学期工作中在超市管理方面出现的问题进行一个简要的总结：

1。进货方面：应该多注意货品的生产日期和有效期限；因为得对这块的疏忽，让我偶在这一次去进酸奶的时候吃了大亏，最后导致在酸奶这块亏损了一部分钱。还有就是在贵娃子进货初期，在送货的时候有些货品在贵娃子是没有的，但他们还是用其他货品填补，导致我们的货品管理和售卖出现一些问题，经过一些交涉和处理后，这方面问题慢慢得到改善。

2。招送货员方面：早期还没安置超市副主管一职时，送货员招聘是我负责的。由于我的失误，起初招到一些不合格的送货员，给校网带来了一些负面影响。从这件事里，我试着慢慢去了解怎么在短时间内去看清一个人是否适合当一名超市送货员，是否会适应我们校网发展的需求。

3。上下级工作协调方面：酸奶促销的时候，由于自己对上下级的工作没协调到位，导致在工作中出现了一些工作脱节。经过一段时间的磨合以后，类似问题基本是杜绝了的。

4。工作职责方面：有时可能会分不清超市副主管和超市主管的职责范围，可能会把自己的想法或意见强加到副主管头上，注意到这个问题了的，已经在改进当中了。当然也不会把职责划分得太清，因为一个团队的事，有时该做的还是要做，该统筹考虑的还是会统筹考虑的。

5。超市亏损方面：这学期开学初期，在力天那边由于门下漏缝太大的原因，使得附近的猫时不时来袭击超市，前后造成近40元的损失；6月初期因酸奶期限短，造成了近50元的亏损；搬到星星水坊后，下水道的老鼠也来作恶，6月28日，发现被老鼠偷走的18支38g的火腿肠，亏损7。2元；随后7月4号又被老鼠遭殃，主要是肠类，亏损17。1元。第一期特价促销（6月22日）亏损99。8元，第二期赠品活动（7月2日）亏损22。1元。另外，下学期面临过期的商品有两包白糖，共约亏损5元。

6。电话回访方面：这学期总共做了两次电话回访，主要反映的问题还是超市货品种类太少。

7。关于校网超市以后的发展：这学期由于各方面原因（资金不足、贵娃子货源不全），下订单的同学普遍反映超市货品太少，以致一些同学在第一次下订单后就没有继续再在超市下单，而我每次进货也只是增加几个新货品。下学期资金已经到位了，我会把同类的货品牌子尽量增加以满足下单同学的需求。很多同学也在反映增加烟，这学期还不是一个成熟的时机，下学期烟类肯定会加进去的。同时，尽力去联系一些价格低廉的经销商以满足超市的发展需求。

**超市主管工作总结开头二**

这学期超市在大家的共同努力下，各方面终于逐步完善，逐步步入正轨，虽然有段时间因为楼栋出入情况管理加严，而让大家都在为超市送货方式的改革想得焦头烂额的，虽然在这一路来不断有人退出，当然也有人加入，这一切的摸索过程都是值得了。这学期，每个人都见证了校网超市的艰辛成长过程，从开学最初的每天订单营业额不超过两位数的情况发展到现在每天平均营业额达200左右，6月22日还创下了本学期的最高日营业额566.6元。这都是值得欣慰的方面。同时，大家的工作默契度也增加了不少。这些对校网超市以后的发展都是一些有利的基础。

废话就不多说了哈，现在我就我个人这学期工作中在超市管理方面出现的问题进行一个简要的总结：

1.进货方面：应该多注意货品的生产日期和有效期限;因为得对这块的疏忽，让我偶在这一次去进酸奶的时候吃了大亏，最后导致在酸奶这块亏损了一部分钱。还有就是在贵娃子进货初期，在送货的时候有些货品在贵娃子是没有的，但他们还是用其他货品填补，导致我们的货品管理和售卖出现一些问题，经过一些交涉和处理后，这方面问题慢慢得到改善。

2.招送货员方面：早期还没安置超市副主管一职时，送货员招聘是我负责的。由于我的失误，起初招到一些不合格的送货员，给校网带来了一些负面影响。从这件事里，我试着慢慢去了解怎么在短时间内去看清一个人是否适合当一名超市送货员，是否会适应我们校网发展的需求。

3.上下级工作协调方面：酸奶促销的时候，由于自己对上下级的工作没协调到位，导致在工作中出现了一些工作脱节。经过一段时间的磨合以后，类似问题基本是杜绝了的。

4.工作职责方面：有时可能会分不清超市副主管和超市主管的职责范围，可能会把自己的想法或意见强加到副主管头上，注意到这个问题了的，已经在改进当中了。当然也不会把职责划分得太清，因为一个团队的事，有时该做的还是要做，该统筹考虑的还是会统筹考虑的。

5.超市亏损方面：这学期开学初期，在力天那边由于门下漏缝太大的原因，使得附近的猫时不时来袭击超市，前后造成近40元的损失;6月初期因酸奶期限短，造成了近50元的亏损;搬到星星水坊后，下水道的老鼠也来作恶，6月28日，发现被老鼠偷走的18支38g的火腿肠，亏损7.2元;随后7月4号又被老鼠遭殃，主要是肠类，亏损17.1元。第一期特价促销(6月22日)亏损99.8元，第二期赠品活动(7月2日)亏损22.1元。另外，下学期面临过期的商品有两包白糖，共约亏损5元。

6.电话回访方面：这学期总共做了两次电话回访，主要反映的问题还是超市货品种类太少。

7.关于校网超市以后的发展：这学期由于各方面原因(资金不足、贵娃子货源不全)，下订单的同学普遍反映超市货品太少，以致一些同学在第一次下订单后就没有继续再在超市下单，而我每次进货也只是增加几个新货品。下学期资金已经到位了，我会把同类的货品牌子尽量增加以满足下单同学的需求。很多同学也在反映增加烟，这学期还不是一个成熟的时机，下学期烟类肯定会加进去的。同时，尽力去联系一些价格低廉的经销商以满足超市的发展需求。

**超市主管工作总结开头三**

在董事会和总经理室的正确领导下，广大干部员工发扬“团结，敬业，开拓，求实”的企业精神，重抓门店扩张，拓展采购渠道，培养务实团队，齐心协力，奋勇拼搏，促使企业保持了较好、较快的发展，各项工作基本完成了年初既定的目标。

1、国内经济形势。受金融危机影响，第一季度经济增长缓慢，随着国家出台一系列应对危机和拉动内需政策的落实，从4月份开始国内经济形势好转，消费者信心指数止跌回升，二、三、四季度经济呈现环比增长，预计全国gdp增长实现保8%目标。其中：社会消费品零售总额的增长一枝独秀，同去年相比增速达到16%。安徽全省gdp增长预计达到11%，比全国高出3个百分点。其中：社会消费品零售总额同比增长18.7%。城市零售额增长18.3%，县及县以下零售额增长19.1%。今年首次出现农村消费增长高于城市消费增长。

2、超市业发展形势。综观的超市业发展出现四个特点

(1)第一季度销售疲软，二、三、四季度开始呈现环比增长。促销力度同比增强，零售毛利有所下降。

(2)品牌超市纷纷抢占二、三级市场，经济相对落后但潜力巨大的中部地区已成为商家拓展、争夺热土，从二季度后来势凶猛。

(3)品牌超市在一、二级市场优势突出、稳固，地方性龙头超市在二、三级市场具有区域竞争优势。

(4)二、三级市场超市企业将进入第二轮“洗牌”。为追求新的赢利模式多数超市进行多业态的经营拓展。

安徽公司商品销售总额为3.17亿元，创利税1100万元，同比增长67%;完成销售扣税毛利2916万元，扣税毛利率9.2%,同比下降1.2个百分点;综合毛利达到5920万元，完成全年计划的95%，综合毛利率为18.8%;公司的利润总额达到了300万元

1、开新店、抢市场、保增长。，公司先后开设了宁国店、中山店、陵西店、黄山二店、安庆店、定远店、繁昌店等7家门店，新增营业面积39000平米;目前，公司门店总数达到17家，网络遍及全省8个地市;新开门店共计实现销售5992万元，占到总销售的19%，有力地促进了公司经营的整体增长。

2、抓机遇、找资源，打基础。公司发展部主动出击，想方设法，积极寻找门店新资源。先后在歙县、休宁、含山、宣城城区、乡镇签订新店开发项目8家，为公司及今后的可持续发展储备了资源，奠定了基础。

3、主业为本，多业态推进有突破。天富置业有限公司在繁昌中心城区35亩土地的近10万平米的商业地产开发项目正在重新设计规划定稿中，在宣城的1.4万平方米的集住宿、餐饮、ktv娱乐于一体的国会台客隆大酒店已全部装修完毕，即将在元月16日隆重对外营业。两大新业态项目的启动、运营，对组建台客隆集团实行多业态管理，追求新的赢利模式以及可持续发展奠定了基础。

1、“全面瘦身”。针对门店人员编制松散、配置不合理、人浮于事等实际情况，今年3月份通过全面梳理，重新核定了门店岗位编制，总经理室带班深入门店，克服困难实施减员，共计裁员220人，达到了降低营运成本之目的。

**超市主管工作总结开头四**

斗转星移，时光如梭，回顾自己四年多的工作历程，收获和感触颇多。在门店领导的关爱下，部门主管的细心指导下及各位同事的积极协助下，通过参加总部一系列的理论培训，身为防损领班的我得到了很大的提升，凭借较为认真负责的工作态度，协助部门主管完成了门店赋予的各项工作，较好的履行了自身职责，积累了工作经验，现将工作思想情况做出以下几个方面的总结：

一、 服从门店店长和部门主管的领导，认真领会执行公司的经营管理策略和工作指示精神，并贯彻落实到岗位实际工作中去，始终把维护门店利益放在第一位

二、 坚持“预防为主，防消结合”的消防工作方针，完善消防各类台账，并安排人员做好消防设施的巡查并组织门店员工、促销每月定期进行消防知识和防损意识的培训，增强了安全防范意识，确保无任何安全隐患

三、 制定完善部门各项规章制度，管理规定，在日常工作中具体实施运作

四、 经过四年多的领班岗位的实践，使我明白领班是部门管理工作开展的基础重要环节，开展班组日常工作，抓班组管理两者同等重要，相互配合促进，本人在日常管理中力求做到了：1、遵循公司的经营理念及服务宗旨以公司企业文化精神位中心，积极关心鼓励班组员工，有意识培养凝聚力和员工的团队精神，由小及大形成部门合力，战斗力和对公司的集体荣誉感；2、以

身作则，带头遵守公司、门店的各项规章制度和纪律。保持严谨自律的工作作风，给班组员工树立良好的榜样，引导员工良性发展，营造健康向上的工作氛围；3、在工作中严格管理，处理问题遵循“公平、公开、公正”的原则，做到“功必奖，过必罚”树立管理威信，充分调动班组员工的工作积极性；4、在工作、生活上细致、认真时刻了解掌握和关心员工的工作、生活及思想状况，逐步培养和员工的工作情感，以此来赢得员工的信任，来鼓舞员工的工作热情，在思想工作是一切工作的生命线的方针指导下，针对班组的实际情况，引导员工与时俱进，提升素质，转变自身的观念；5、运用晨会、班后会、例会，讲解具体的事例进行分析、点评、交流，使员工在思想认识上和日常工作中皆有不同程度的感情和提升，并时刻教育班组员工要有责任心、要有紧迫感、要具备上进心，使其明白防损工作不是高科技，没有什么深奥的学问，成为一名合格防损员关键在于人的主观能动性和责任心，是建立在对公司的忠诚度和敬业精神，对管理与服务内涵的真谛的理解及运用之上，并以此激发员工积极进取，在工作中体现自身价值，感受人生乐趣。

五、 协助部门主管建立了一套科学的表格档案，通过痕迹化管理，运用数据记录、核对、及时发现问题给予解决；制定部门的工作月计划、周计划，使部门的工作＃＃有条，每 日有事做、做实事，还制定了一系列的应急预案品促销预案、停电、自然灾害等〕，使部门能在各类事件中发挥作用，保障了门店正常营运秩序。

六、 建立维修登记制度,厂商维修通讯录,定期安排电工检查电路设备,即时联系维保单位对空调,电梯等贵重设备的维修和保养,确保机器设备的正常运行,为门店的正常营运提供有力的后勤保障；

七、 建立每周定期对营运部门商品的抽盘制度,即时对抽盘结果进行分析并采取防范措施;要求门岗稽核对大件商品出门核对小票;对团购出货核对条码,数量,小票登记;对隔日出货按照规范流程进行登记;对员工自带品和购买的自用品全部规范登记并张贴“内部使用贴”，对各厂家的赠品一律进行登记并张贴“赠品贴”；

八、 为了能够配合营运部门做好商品销售,更加完善的提高有力的后勤保障,及时和各部门负责人进行面对面的沟通交流,有效的化解工作中的分歧达成共识,及时和物业沟通做好外场的停车秩序以及地面卫生等相关事宜和总部相关职能部门沟通解决门店设备维修实际问题；

以上是我协助部门主管力争做到、做好的方面，纵观我的工作历程，客观的自我剖析，自己在以下几个方面存在不足：1、工作方式过于急躁单调，有点情绪化2、工作中有时会出现松懈现象；

3、工作经验和相关管理知识需进一步学习和积累。在今后的工作中，恳请领导对我的不足之处进行指导和帮助，以便更加完善自我，取得更大的进步。

“今朝花开胜往昔，料得明日花更红”，我坚信在公司领导的英明决策和运筹下，明天会更好，在今后的工作中将一如既往，牢记防损三十二字方针，通过不断学习，不断进取，发挥自己的优势，力争克服自身的不足，挖掘自己的潜能，在门店领导和部门主管的带领下，全身心的做好领班的本职工作，为门店的发展贡献一份微薄之力！

**超市主管工作总结开头五**

商超部经理工作职责

1、长沙地区商超系统及部分bc连锁业务和管理负责人，承担长沙地区商超系统和bc连锁销售任务指标的完成，向总经理负责。

2、与商超及bc连锁的负责人保持良好沟通，有序推动业务工作的进展，组织本部门业务人员（厂家和公司）召开一周业务协调会，解决存在问题，制定下周计划。

3、负责商超部的业务员管理、考核、分解商超部任务，并按进度制定达成措施。

4、根据商超部月度任务，制定商超部业务员月度销售指标，月度终端开发指标，月度终端拜访和理货指标，月度终端生动化指标，并按天进行过程监控，确保各项任务指标的达成。

5、于每月15日前制定下月特殊陈列等终端活动方案，提交总经理审定，到公司报批后，交业务执行；

6、负责商超系统及bc连锁针对消费者促销活动的执行，组织对活动执行情况的检讨，提升执行力；

7、负责各商超系统总店及bc连锁系统客情的建立，维护，发展，配合业务员进行终端月度、季度、年度大型促销活动及其它合同条款的谈判。

8、定期检查门店陈列及促销活动的开展，开展协同拜访，协同业务员拜访门店次数不低于15次/月。

9、代表公司开展所辖渠道的危机公关，重要或紧急信息于第一时间上报总经理；

10、与公司各部门保持良好的沟通和协作，提高团队协作效能，定期提交各类作业报表，开展月度述职。

11、负责所辖区域内ka客户年度合同的谈判与签订。

12、公司新品进场的谈判与执行。

13、ka客户投诉的调查与处理。

14、评估、回顾各项ka活动的执行效果。

15、协助公司财务每月有关ka方面费用核销的处理，落实区域内各项ka活动费用的及时报帐。

16、按照公司销售价格体系，严格监控公司产品在ka店内的零售价格及促销价格。

17、开发新的重点客户不断寻找新的市场机会。

18、按要求完成领导交办的临时性工作。

**超市主管工作总结开头六**

一年来，在领导的正确领导下，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。

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。

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。工作中，常听到周围的一些主管抱怨工作的繁忙，总有忙不完的事，总有加不完的班，总有挨不完的骂，总有吵不完的架，等等诸多的抱怨。在这里，粗浅的谈谈如何做好一个领班。

1、专业能力

作为一个领班，你必须掌握一定的专业知识和专业能力，随着你的管理职位的不断提升，专业能力的重要性将逐渐减少。作为基层的主管，个人的专业能力将非常的重要，你要达到的程度是，能直接指导你的下属的实务工作，能够代理你下属的实务工作。专业能力的来源无非是两个方面：

1是从书本中来，2是从实际工作中来。而实际工作中你需要向你的主管，你的同事，你的下属去学习。“不耻下问”是每一个主管所应具备的态度。

2、管理能力

管理能力对于一个领班而言，与专业能力是相对应的，当你的职位需要的专业越多，相对而言，需要你的管理能力就越少。反之，当你的职位越高，管理能力要求就越高。管理能力是一项综合能力，需要你的指挥能力，需要你的决断能力，需要你的沟通协调能力，需要你的专业能力，也需要你的工作分配能力，等等。管理能力来自书本，但更多的来自实践，因此要提高你的管理能力，需要不断的反思你的日常工作，用你的脑袋时常去回顾你的工作，总结你的工作。

3、沟通能力

所谓沟通，是指疏通彼此的意见。这种沟通包括两个方面，跨部门间的沟通，本部门内的沟通（包括你的下属你的同事和你的上级）。公司是一个整体，你所领导的部门是整体中的一分子，必然会与其他部门发生联系，沟通也就必不可少。沟通的目的不是谁输谁赢的问题，而是为了解决问题，解决问题的出发点是公司利益，部门利益服从公司利益。部门内的沟通也很重要，下属工作中的问题，下属的思想动态，甚至下属生活上的问题，作为主管你需要了解和掌握，去指导，去协助，去关心。反之，对于你的主管，你也要主动去报告，报告也是一种沟通。

4、培养下属的能力

作为一个领班，培养下属是一项基本的，重要的工作。不管你所领导的单位有多大，你要牢记你所领导的单位是一个整体，要用团队的力量解决问题。很多主管都不愿将一些事交给下属去做，理由也很充分。交给下属做，要跟他讲，讲的时候还不一定明白，需要重复，然后还要复核，与其如此，还不如自己做来得快。但关键的问题是，如此发展下去，你将有永远有忙不完的事，下属永远做那些你认为可以做好的事。让下属会做事，能做事，教会下属做事，是主管的重要职责。一个部门的强弱，不是主管能力的强弱，而是所有下属工作的强弱。绵羊可以领导一群狮子轻易地去打败狮子领导的一群绵羊，作为主管，重要职责就是要将下属训练成狮子，而不需要将自己变成狮子。

5、工作判断能力

所谓工作能力，个人以为，本质上就是一种工作的判断能力，对于所有工作的人都非常的重要。培养一个人的判断能力，首先要有率直的心胸，或者说是要有良好的道德品质，这是工作判断的基础。对于世事的`对错，才能有正确的判断，才能明辨是非。其次，对于你所从事的工作，不管是大事，还是小事，该怎么做，该如何做，该由谁做，作为一个主管，应该有清晰的判断，或者说是决断。其实工作的判断能力是上述四项能力的一个综合，主管能力的体现是其工作判断能力的体现。

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，既要让怍银员休息好，又不能影响超市的工作，还要照顾好她们的特殊情况。

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，对超市里的大事，又从不失时机的向领导请示汇报。

这一年，虽然工作取得了一定的成绩，但还有很多发展的空间，我相信，只要我和我们收银员一起努力，一定会把工作做得更好。

**超市主管工作总结开头七**

作为一名主管，对员工的管理是一门难度较高的必修课，每个人的经历、性格各不相同，如何使本部门员工心往一处想劲往一处使不是嘴上说说那么简单的事情。通过相关专业理论知识的学习与实际工作的应用，在人员管理下了很大我功夫，遵循了严格与关爱并用的方法。

首先自身从心理上真正的关心员工、尊重员工，真正的为员工着想，真心的想让员工有所提高。在这个基础上，有针对性的对员工进行思想沟通与业务培训，解决员工思路，树立明确的发展目标，确实激发员工工作的主动性与积极性，再通过业务培训让员工知道如何去作，如何作的更好。在工作管理上，始终严字当头，只要犯了原则性的错误，决不纵容。使员工队伍从内在有动力，对外有战斗力能够产生效益。但人是不断变化与发展的，人员的管理也会随之变化与发展，这需要自己保持清醒的头脑，不断学习与提高，更好的发挥出团队的全部潜力。下面是我个人的工作总结：

所谓沟通，是指疏通彼此的意见。这种沟通包括两个方面，跨部门间的沟通，本部门内的沟通（包括你的下属你的同事和你的上级）。公司是一个整体，你所领导的部门是整体中的一分子，必然会与其他部门发生联系，沟通也就必不可少。沟通的目的不是谁输谁赢的问题，而是为了解决问题，解决问题的出发点是公司利益，部门利益服从公司利益。部门内的沟通也很重要，下属工作中的问题，下属的思想动态，甚至下属生活上的问题，作为主管你需要了解和掌握，去指导，去协助，去关心。反之，对于你的主管，你也要主动去报告，报告也是一种沟通。

作为一个主管，培养下属是一项基本的，重要的工作。不管你所领导的单位有多大，你要牢记你所领导的单位是一个整体，要用团队的力量解决问题。很多主管都不愿将一些事交给下属去做，理由也很充分。交给下属做，要跟他讲，讲的时候还不一定明白，需要重复，然后还要复核，与其如此，还不如自己做来得快。但关键的问题是，如此发展下去，你将有永远有忙不完的事，下属永远做那些你认为可以做好的事。让下属会做事，能做事，教会下属做事，是主管的重要职责。一个部门的强弱，不是主管能力的强弱，而是所有下属工作的强弱。绵羊可以领导一群狮子轻易地去打败狮子领导的一群绵羊，作为主管，重要职责就是要将下属训练成狮子，而不需要将自己变成狮子。

**超市主管工作总结开头八**

水上乐园商超主管工作职责

1、办事处所在地商超系统指定网点业务和管理负责人，承担办事处所在地乐园商超系统及其它指定网点任务指标，向运营经理负责； 2、与乐园经销商各层级负责人保持良好沟通，有序推动业务工作的进展；

3、以身作责，负责乐园商超员工的日常管理及考勤记录和汇总，并对员工工作表现进行评佑；负责组织乐园商超员工召开每日例会。 4、对水上乐园商超负责，协助总监完成上级下达的级营计划及日常管理工作；

5、负责对乐园员工的仪容仪表，服务质量的监督以及业务的培训，并达成较高的顾客满意度；负责乐园门店的清洁卫生的监督和保持；保证各区域的协调发展和工作的高效率。

6、及时掌握各商家协调沟通货品品种、及陈列标准、确保乐园商品经营正常有序进行。

7、及时掌握各商家销售情况，做出合理建议，努力担高销售业绩。 8、负责掌握客情、客流动态，并根据具体情况作出相应的工作安排、销售计划、销售措施和人员调配。

9、定期检查门店陈列及促销活动的开展，吸引乐园顾客的消费积极性，配合经销商进行终端月度、季度大型促销活动及其它合同条款的谈判。

10、负责乐园所在地商超系统客情的建立，维护！ 11、负责乐园商超部的业务管理，考核，分解商超任务，并按进度制定达成措施。

12、水上乐园商超主管是商超的安全第一负责人，负责对商超内安全进行检查和监督，预防安全责任事故的发生。

水上乐园商超主管对卖场员工的管理制度

1、遵守职业道德、主动、热情、周到地为顾客服务。对待每一位顾客必须一视同仁、诚信、不准以貌取人。

2、上班时必须穿公司公司统一的工作服，配戴工作牌，未穿工作服或未戴工作牌者，一律不准进入卖场。

3、尊守并执行乐园的考勤制度，上班时不迟到，不早退，每月迟到超过10分钟以内且不超过3次，将不做任何处罚，超出后每分钟扣1元，以此类推，同时扣除当月全勤奖，半小时以上按旷工处理。

4、上班时不准将早点或其它食物带入卖场内食用，不准先打上班考勤卡再外出吃早点、中餐或晚餐，不准把随身携带的包及其它物品从员工通道带入卖场内。

5、不准在上班时间内随意窜岗，相互聊跟工作无关的话题。 6、在为顾客服务时，必须面对微笑、热情周到、不准与顾客顶嘴、不准面无表情、态度冷淡。

7、在上班过程中、员工之间不准发生吵架、打架、辱骂等有损乐园形象的行为，违者双方当事人乐园将作辞退处理，并取消当月全部工资及补助。

8、各卖场员工、必须熟悉各自柜台产品的情况、主动向顾客介绍商品的特点！了解顾客所需要的是哪种类型。

9、上班时，必须站立服务，不准双手抱肩、手插裤包、背靠货架等有损乐园形象的不良行为； 10、女员工上班必须化淡妆，不允许，抠鼻，掏耳，打哈欠，并注意保持口腔卫生。

11、面对乐园顾客挑选商品时，应用礼貌用语“您好，欢迎光监，请问您需要些什么”

12、员工上岗期间不得空岗，脱岗，串岗，私自换班，请事请假需写请假条，并报告上级领导，批准后方可离岗，否则视为旷工处理。 13、每天下班后，各员工做好自己工作范围门店的清洁卫生及产品数量点清，日出日结。

14、员工需服从职业道德规范，我们秉承人性化的管理，有奖有罚，共同打造一个积级向上，共同发展的团队。

**超市主管工作总结开头九**

在充满机遇、竞争、挑战、艰辛中与祥瑞香山缘共同度过了我xxxx。通过上级领导的帮助和指导，加上全体员工的合作与努力，在汗水和智慧的投入中，各方面得以有了新的发展。

盘点xxxx，有得有失，有关于公司竞争战略上的问题;关于以顾客服务为导向方面的问题;关于企业品牌价值认可的问题;关于顾客忠诚度管理方面的问题;还有居安思危、进军零售开店速度、整合零售营销传播方面的问题，更有岌岌可危的人力资源管理方面的问题，我经历了从无到有、从小到大的过程。可随着经济的发展和形势的变化，零售市场到处生根发芽，面对这种局面，我深知要完成角色转换，必须抓紧学习，从实际出发，加强调查研究，探求解决错综复杂问题的途径。对xxxx年的工作总结如下：

xxxx下半年，我店共计实现651万元的销售业绩，日均客流量1647人，日均客单价39.88元，全年中，12月份销售表现突出，占下半年销售份额的29.94%;生鲜鲜肉组从联营转为自营后销售达成最好，生鲜区销售业绩占门店业绩的40%。

下半年、销售业绩亮点主要体现在以下几个方面

1、10月对生鲜的调整和改造，特别是对生鲜区：散装大米、散糖、蜜饯、蔬菜和水果的调整工作调整完成后;同时百货区的陈列位置调整后让整个超市的视线更开阔，使我店卖场形象得到了极大的提升。对门店销售的增长也产生了重要的影响和推动作用。

2、遵循公司的服务理念惠民、便民、利民制定促销方案突出，围绕民生生活中柴、米、油、盐、酱、醋、茶选择商品。在11月2次超低限时促销活动中，对销售业绩和人气起到了很重要拉动的作用，其力度和频率都很不错，也取得了一些较好的业绩。

3、12月生鲜鲜肉组从联营转为自营后，在12月地方土货“灌香肠”的季节中对全年影响深远。无论是从销售业绩、客流量都起到了带动和增长。但人流量的实际增长幅度很小，主要是买肉使得客单价有了很的提高;超市外路边小贩的清理使得蔬果组都有了很大的业绩提升。因此本店在区域内的市场占有率并不高，还需经一步加强管理提高服务质量。 本年度，销售缺失的原因主要来源于以下几个方面：

1、开业后，对区域内消费者的消费习惯和消费水平分析力不够没有做出我们的经营亮点，9月社区便利店家益在附近开张竞争对手的频频出击，客流量有所下降，以致至10月份销售有大幅度的下降。

2、9月19中秋节特价力度不大，“中秋节”月饼团购客户不多，近年来月饼市场整体下滑企事业单位的团购行为越来越与经销商厂家靠近。在中秋节月饼销售方面，除集团公司外团购，团购笔数屈指可数。更多的是国家对过礼品节的控制，大企业、大单位则向月饼生产企业直接购买，以降低采购成本。

3、dm活动效果总体较差。前期由于我司dm促销活动方案、促销商品选择上没有突出量，准备工作不到位;供货商支持力度不大;进货渠道狭窄，部分供货商结款账期太长;故而大部分dm商品价格吸引力不够。价格高导致了商品销售效果不明显，供应商不愿超低特价上dm，从而导致dm促销品项、价格受到牵制。有的商品长期连续多档做dm促销，从而使dm失去了人气提升和业绩提升的作用。

4、周三双倍积分。下半年公司开展的周三双倍积分活动对销售的提升不大。周三双倍积分活动中存在活动的宣传力度不够，积分兑换没有让顾客感觉到，没有举行过换购活动，不知道到积分的作用。

**超市主管工作总结开头篇十**

20xx年，在商场经理的正确领导下在同事们的支持帮助下我较好地履行了一名主管的职责在工作中加强商品管理与人员现场管理，带领大家一起实现地下超市百货部销售收入2421564.4元，为商场的发展作出了应有的贡献。

1、加强对员工的管理。做好员工思想工作，合理安排好人员值班、换班、加班工作，加强对新员工的培养，积极组织员工学习和考核。在工作管理上，既严格管理又人性化操作，真正的关心、尊重员工，经常进行思想沟通与业务培训，使员工从思想认识、商品知识、销售心理与技能、工作纪律、服务理念等方面得以充实提高，激发其工作的主动性与积极性。

2、加强对商品的管理。完成对超市百货部的定期商品盘点、财物清查工作，商品退货内拨工作及缺断货的追踪等各项管理。认真做好卖场环境、卫生，做好商品陈列、库存合理存量、季节商品的调整、快讯商品的选择、营运各个环节的衔接，积极配合商场开展各项节日促销活动，提升超市业绩。

3、做好市场调研工作。商场销售依靠的不仅有信誉、质量、区位还有服务和价格。由于商业竞争越来越激烈，我们定期进行对宿州市场和周边地域超市竞争店的调研及附近消费情况的评估，通过各种信息媒介了解最新的市场信息和行业动态，在尽量做到差异化经营的情况下，避免商品同质化价格竞争，对滞销商品进行清退，及时做好新型商品品种的引进等。

4、做好沟通服务。一方面提升员工的服务理念，及时处理顾客因商品质量引起的投诉，维护商超的业绩及对外信誉度，让顾客购买的放心又舒心，有效提升顾客购买的回头率。真正体现“购物比三家，放心在xx”的理念。另一方面，我认真做好与客户的沟通，让客户配合我的订货、陈列、价格调整、促销策略的执行。同时做好向超市和商场领导的请示汇报工作，做好上传下达。

5、抓好安全防损：规范防损运作流程及制度，加强全员防损理念。认真执行超市安保工作制度，在收银、客服、接货、防损、防盗、消防等各个环节深入了解，发现问题，消减漏洞，加强对商品的季节性管理，提高员工的安全意识。

存在的问题

1、销售业绩有所下滑。1-6月百货部合计销售5421564.4rmb，同比下滑约14%，超市业绩的影响主要来自于同业竞争加剧、市场购买力下降、促销力度减小等原因。

2、促销活动未达到预定效果。春节、元宵节、情人节、端午节、五一节等重大节日促销没有达到预定的效果。既有促销力度原因，也有促销活动太频繁原因。

下半年工作打算：

1、进一步提升个人管理能力。不断学习和总结，严格要求自己，身先士卒，提高自身的工作效率，带动部门工作人员，以强化服务质量、提升总体业绩。

2、进一步加强卖场管理。努力做好负责所辖部门的环境卫生、柜台布置、商品陈列、设施维护等硬件的规范管理控制，做好所属员工的考勤、导购、服务等软件的规范管理控制；负责处理百货部的一般突发性情况，如：顾客争议、商户纠纷等；监督和控制经营销售情况，防止议价、走单、未经许可物品出闸等不良经营状况的发生，积极分析经营状况和各相关因素并及时、全面地向上级主管反应和请示。

3、进一步加强与商户和顾客的关系。定期与专柜商户进行全面沟通，掌握专柜的经营动态；不断提高服务顾客的水平。

**超市主管工作总结开头篇十一**

时光飞逝，转眼间我在xxxx超市工作已有x年之久，在xx和公司领导的关心和培养下，从一名理货员成长为xxx超市的部门主管，我深感到责任的沉重与压力。作为xxx的一名员工，我始终以公司的各项制度严格要求自己，踏踏实实做好每一天的工作;作为一名主管，我以身作则，带领部门员工以激昂的热情奋发向上，较好的完成门店分解的各项任务指标，得到领导的认可。现将近x年来的工作总结如下：

如何提升销售额，完成全年销售指标，是部门主管的首要任务。我经常利用业余时间到xxx和竞争店调研现有商品的促销活动，对我店没有的畅销品牌及品种加以引进，有xx及公司xxx的全力支持，增加了xxx等品牌xx系列：对销售较差的商品和供应商坚决予以淘汰，改善商品结构，使之趋于合理化。丰富的商品为顾客提供更多选择的同时提升了销售。

因生鲜商品的特殊性，需要紧抓陈列和货源，如蔬菜水果颜色鲜艳、新鲜，加深顾客的印象，突出季节感;大量陈列可以给顾客商品丰富的良好感觉，增强顾客的购买欲望。保证货源供应充足的同时减少库存量，加速商品周转，新鲜的\'商品给卖场注入了活力，带动卖场销售氛围。

作为社区店，良好的售前、售中、售后服务才能赢得社区居民的信赖与认可。我们努力的最大目标就是让顾客满意，只要顾客需要送货，不论所购买商品的多少以及顾客所在的楼层，我带领员工们或安排员工送货上门，赢得顾客的好评;针对顾客的投诉，我在和顾客进行有效的沟通后，以最快的速度现场解决，让顾客满意而归。及时总结服务工作中存在的不足，以晨会的形式向员工们传达会议的，前一天的工作情况，分配下级阶段的任务。

管理即是对人员的管理，带好一个团队，必须依照公司的各项规章制度，合理安排好每位员工在自己的岗位上各尽其责，做好本职工作，包括商品质量、环境卫生等;工作中我注重对安全方面的管理及生鲜设备的维护，在安全的基础上减少设备的不必要的损耗和修理支出，以xx超市设备使用寿命。

我利用业余时间努力学习管理及营销方面的知识，通过学习我深刻体会到企业的一名员工必须做的一项工作就是学习，取长补短，为我所用。

工作中我也存在着管理不到位，细节方面的工作没做好等这样或那样的错误以及不完善的地方，在今后的工作中我将努力改正存在的不足之处，更好的为门店发展作出应有的贡献。

**超市主管工作总结开头篇十二**

以下是一名超市主管对自己岗位所做出的工作总结：

这学期超市在大家的共同努力下，各方面终于逐步完善，逐步步入正轨，虽然有段时间因为楼栋出入情况管理加严，而让大家都在为超市送货方式的改革想得焦头烂额的，虽然在这一路来不断有人退出，当然也有人加入，这一切的摸索过程都是值得了。这学期，每个人都见证了眀校网超市的艰辛成长过程，从开学最初的每天订单营业额不超过两位数的情况发展到现在每天平均营业额达200左右，6月22日还创下了本学期的最高日营业额566.6元。这都是值得欣慰的方面。同时，大家的工作默契度也增加了不少。这些对眀校网超市以后的发展都是一些有利的基础。

废话就不多说了哈，现在我就我个人这学期工作中在超市管理方面出现的问题进行一个简要的总结：

应该多注意货品的生产日期和有效期限；因为得对这块的疏忽，让我偶在这一次去进酸奶的时候吃了大亏，最后导致在酸奶这块亏损了一部分钱。还有就是在贵娃子进货初期，在送货的时候有些货品在贵娃子是没有的，但他们还是用其他货品填补，导致我们的货品管理和售卖出现一些问题，经过一些交涉和处理后，这方面问题慢慢得到改善。

早期还没安置超市副主管一职时，送货员招聘是我负责的。由于我的失误，起初招到一些不合格的送货员，给眀校网带来了一些负面影响。从这件事里，我试着慢慢去了解怎么在短时间内去看清一个人是否适合当一名超市送货员，是否会适应我们眀校网发展的需求。

酸奶促销的时候，由于自己对上下级的工作没协调到位，导致在工作中出现了一些工作脱节。经过一段时间的磨合以后，类似问题基本是杜绝了的。

有时可能会分不清超市副主管和超市主管的职责范围，可能会把自己的想法或意见强加到副主管头上，注意到这个问题了的，已经在改进当中了。当然也不会把职责划分得太清，因为一个团队的事，有时该做的还是要做，该统筹考虑的还是会统筹考虑的。

这学期开学初期，在力天那边由于门下漏缝太大的原因，使得附近的猫时不时来袭击超市，前后造成近40元的损失；6月初期因酸奶期限短，造成了近50元的亏损；搬到星星水坊后，下水道的老鼠也来作恶，6月28日，发现被老鼠偷走的18支38g的火腿肠，亏损7.2元；随后7月4号又被老鼠遭殃，主要是肠类，亏损17.1元。第一期特价促销（6月22日）亏损99.8元，第二期赠品活动（7月2日）亏损22.1元。另外，下学期面临过期的商品有两包白糖，共约亏损5元。

这学期总共做了两次电话回访，主要反映的问题还是超市货品种类太少。

这学期由于各方面原因（资金不足、贵娃子货源不全），下订单的同学普遍反映超市货品太少，以致一些同学在第一次下订单后就没有继续再在超市下单，而我每次进货也只是增加几个新货品。下学期资金已经到位了，我会把同类的货品牌子尽量增加以满足下单同学的需求。很多同学也在反映增加烟，这学期还不是一个成熟的时机，下学期烟类肯定会加进去的。同时，尽力去联系一些价格低廉的经销商以满足超市的发展需求。

**超市主管工作总结开头篇十三**

这一年，虽然工作取得了一定的成绩，但还有很多发展的空间，我相信，只要我和我们收银员一起努力，一定会把工作做得更好。超市收银部年底总结及明年计划，转瞬间年即将接近尾声，我们将迎来崭新的年，回首年，我对这一年的工作进行如下总结：

由于本部门所使用的收银pos机还是超市开业时所配置的，距今已有多年，系统早已老化，因此在收银过程中经常出现电脑死机，线路接触不良等情况，再次由于平时仪器保管不善，操作不当，银联刷卡器损坏，系统坏死，造成未刷卡显示交易成功，或刷卡后无银联显示等，而且在收银溢缺报告中看不到此单交易，一旦出现问题无从查起，一定程度上对顾客购物造成不便，影响了超市在顾客心中的形象，也增加了后台对帐的压力，因此建议前台收银系统能够和总部系统同步。

年新增的手机钱包业务由于不和收银pos机相关联，一旦当日消费做完结算(要求手机消费必需每日做结算，否则移动公司后台收不到此单交易消费信息)，手机pos机上不再显示交易明细，如果当日收银员出现短款无从查起，即使知道是手机消费小票丢失也无法重印，影响每月收银对帐。鉴于此种情况经常发生，建议手机消费系统能够和收银系统相关联，且在收银数据录入中增加一项手机消费，如同现在的会员卡录入。另外，手机消费方式之一的储值卡消费可以在pos机中查到余额，而对于现如今消费最多的手机红包则查不到余额，且在不知道余额多少的情况下无法消费，造成消费浪费和增加顾客对这一消费方式的不信任。

超市发展一直走年轻化道路，无论从人员招聘还是管理经验来说，都倾向于年轻有发展潜力的，前台部一向以年轻化为主，但由于名额限制等原因，只有少数的人可以有机会向前发展，而对于一些刚进入公司不久(这一部分员工文化程度普遍较高)，希望在此长期发展下去的员工，或者是已进入公司很长时间(经验充足)，但一直都未得到提升的员工来说是远远不够的，希望公司能够打破常规，在人员帮带这方面不仅局限于部分员工，而是着眼于全局，充份利用员工的精力和经历，为公司的发展储备更多的人才。

培训已成为日常工作必不可少的一门课程，通过培训使员工更多的了解到超市的经营发展状况，提升了员工的职业素养，但对于不断发展的企业来说是远远不够的，希望在以后的培训中，不仅有理论知识培训，更多的加入实操演练，以理论和实际相结合的方式全面提高员工及管理人员的水平。

今年是公司的“两个质量”提升年，不仅是商品质量，服务质量也成为重中之重，但由于缺乏相关知识及经验，员工在处理顾客投诉过程不能有效的解决问题，主要表现为：

1.员工不懂法，不能依据法律法规处理问题，遇事不敢说话。

2.团队意识不强，遇到客诉不能团结协作，共同解决问题。

3.不能举一反三地看待问题。

4.依赖心理，办事拖拉，从而使事件复杂化。这一度成为前台部一大难点，为合理有效的解决这一问题，希望超市加强法律法规及商品知识，语言技巧等方面的学习，并定期组织考试，演讲，辩论，现场测试等，以文字和实际相结合，全面提高这一方面的技能。

1.全面提高个人业务技能，除本部门业务技能外，多学习营运方面知识，了解公司的经营状况及未来发展方向，确立目标，不局限于此。

2.注重服务质量，通过早会学习，员工反映，顾客投诉等方式监督部门员工服务工作执行情况，对因服务不到位遭到顾客投诉的员工给予严肃处罚。

3.继续做好人员帮带工作，以金字塔式的帮带形式，帮带出更多的优秀员工，再将优秀员工纳入后备干部帮带计划中去，使其不断提升，为企业的发展储备更多的优秀人才。

4.加强区域管理力度，对违规行为及时发现，及时处理，对于突发事件如顾客投诉等，能解决的现场解决，不能解决的，立即上报，同时做好详细纪录。

5.对顾客投诉记录，清箱登记，商品退换货，赠品发放，会员卡办理，家电售后，收银单据等归档整理存放。

6.定期对员工进行业务技能培训和考核，新老员工对比，在全部门形成一种比、学、赶、帮、超的氛围，并将每次考核的成绩进行对比，对考核成绩优异的员工给予现金奖励，对考核退步的员工给予现金处罚。

7.加强部门之间的沟通，了解各部门的发展状况，打造良好的工作环境。

**超市主管工作总结开头篇十四**

商超主管工作职责：

1．办事处所在地商超系统及部分指定网点业务和管理负责人，承担办事处所在地商超系统及其它指定网点任务指标，向城市经

理负责；

2．与经销商各层级负责人保持良好沟通，有序推动业务工作的

进展，组织本部门人员每周与经销商品牌主管及业务人员召开一

周业务协调会，解决存在问题，制定下周计划；

3度制定达成措施；

4．根据商超部月度任务，制定商超部业务员月度订单指标，月

度终端开发指标，月度终端拜访和理货指标，月度终端生动化指

标，并按天进行过程监控，确保各项任务指标的达成；

5．于每月15提交办事

处主任审定，到公司报批后，交业务执行；

6的执行，组织对活动执行情况的检讨，提升执行力；

7．负责办事处所在地各商超系统总店客情的建立，维护，发展，

配合经销商进行终端月度、季度、年度大型促销活动及其它合同条款的谈判；

8．定期检查门店陈列及促销活动的开展，开展协同拜访，协同

业务员拜访门店次数不低于15次/月；

9一时间上报办事处主任；

10．与办事处各部门保持良好的沟通和协作，提高团队协作效能，定期提交各类作业报表，开展月度述职；

11、负责所辖区域内ka客户年度合同的谈判与签订；

12、负责所辖区域ka活动计划的落实和执行；

13、公司新品进场的谈判与执行；

14、终端计划中ka陈列与ka进场费用的审核；

15、大区ka整体销售的每日追踪，大区每月销售分析报告的制

作；

16、ka客户投诉的调查与处理；

17、评估、回顾各项ka活动的执行效果；

18、协助大区财务每月有关ka方面费用核销的处理，落实区域内各项ka活动费用的及时报帐；

19、按照公司销售价格体系，严格监控公司产品在ka店内的零售价格及促销价格；

20、指导、监督、培训、检查、考核办事处ka主管/ka销售代表/ka促销员/ka理货员的工作；

21、开发新的重点客户不断寻找新的市场机会；

22、负责区域内有关职能部门的协调工作，确保ka的正常运作；

23、根据部门培养计划做好内部人员培训工作；

24．按要求完成领导交办的临时性工作。

绩效指标：有效终端开发指标，终端生动化指标，终端促销活动

执行。

**超市主管工作总结开头篇十五**

回首xxxx上半年年的工作历程，有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时的惆怅。总体来说，我们这半年取得了长足进步，工作情况总结如下：

通过我们\*\*店所有员工的共同努力下，我们店完成了公司下达的各项任务, 销售营业额及店内员工的整体素质都有了阶段性提高：

现在\*\*店总体水平正在以稳定的形式发展着，人员：整体素质有了很大的提高，财务：账目清晰，出入明确，透明化，规范化;事物：处理客情、退换货品、与供应商的关系趋现稳定见好。

2完成的其他工作

(1)认真贯彻并完成上级领导的各项决定，对员工进行思想教育工作，每天都有例行交接会议，安排好大家所要做的事情。

(2)妥善处理顾客投诉和服务工作中所发生的各种矛盾，如有突发情况，要员工始终保持专业，因为我们的一言一行代表的并不是个人而是公司的整体形象。

(3)在加强理论学习的同时，注重更新知识结构，努力做到在工作

中学习，在学习中工作，精益求精，不断探索，使自己更加胜任本职工作。

虽然有很大的进步但是仍然感到有不少不足之处：

1、经验不足沟通不够

我比较偏向直率的沟通方式，不善于迂回地表达自己的意愿和

工作想法。在日后的工作中，我想要加强自己沟通技巧的变换尝试，适时运用恰当的方式方法完善自己在工作中的这方面的能力。

2、心思不够细致缺乏创新

我对工作的态度较谨慎，养成了凡事要问清楚，做事前想要有所借鉴的习惯，本来这是件好事，但是却会产生一定反方向的影响，那就是缺少了创新意识。

以上列举的不足之处，是我自我反思后认为自身在工作中存在的问题和需要改进之处，在以后的工作中我将努力改进自己的不足，争取获得更好的成绩。

1.了解员工

2.对现有的规章制度的执行情况了解

3.完善规章制度听取员工意见和建议

4.对员工的责任明确工作分配到位

5.让员工了解我尊重我不是怕我

6.了解消费群体和顾客沟通

人生能有几回搏，在今后的日子里，我要化思想为行动，用自己的勤劳与智慧描绘未来的蓝图。望领导给予指正，不吝赐教。

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