# 商场营业员个人总结与计划

来源：网络 作者：梦里花落 更新时间：2024-06-14

*时间一晃而过，弹指之间，xx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　　一. 工作中取得的收获主要有　　1, 在商场开业前夕,跟...*

时间一晃而过，弹指之间，xx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

　　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:

　　xx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xx年做出更好的工作成绩。

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