# 2024年商场年度工作总结(优秀20篇)

作者：走过岁月 更新时间：2024-04-01

*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，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。商场年度工作总结篇*

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，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

**商场年度工作总结篇一**

xxxx商场在总部的正确领导下，在商场经理的带领下，认真贯彻执行商场的各项管理制度，紧紧围绕“安全第一、服务至上、诚信发展”开展工作，一切从维护商场的根本利益出发为重点，以全心全意为业户提供服务为切入点，全面开展楼层管理工作。通过一年的努力，二楼的各项管理明显提高，各项工作规范有序，给商场的大繁荣、大发展奠定基础，使二楼呈现出人心稳定、积极向上、和谐发展的大好局面，并取得可喜成效。

1、安全管理

按照商场安全管理制度，定期检查消防设施，对重点部位一天一次查看，并形成记录。对消防通道及时检查、巡视，发现问题及时整改，向领导及有关人员反馈，使不安全隐患在第一时间内得到解决，全年没出现任何安全事故，保证了商场正常营业。

2、卫生管理

保洁员克服人员少，楼道杂、任务繁、早来、晚走进行清扫，保证了商场卫生要求，耐心说服业户养成良好卫生习惯，确保了二楼辖区卫生清洁，给业户、顾客提供方便。

3、经营管理

解决多年没能解决的占道经营，出高间、摆放商品和模特，使二楼经营环境得到了明显改善，体现了环境优雅、方便群众的经营新格局。

4、收费管理

通过二年的收费管理模式，今年管理费收缴、转让费(合同违约金)收取都按时缴纳，没有托交现象发生，确保了商场资金运营。

5、交接班管理

认真执行商场规定的交接班工作制度，有衔接、有记录，确保交接期间无差错发生。

6、出勤管理

工作人员都能按照商场规定上下班和休班，全年没出现迟到、早退现象。

7、完成交办任务

能够及时完成商场交办的各项工作任务，今年圆满地完成商场收租，在收款中没出现任何差错。

以上取得的点滴成效，源于商场领导厚爱与帮助，源于各楼层、后勤、电工、夜班等的大力支持和协作所取得的。但在工作中也存有一定不足和问题：一是管理的主观能动性不够积极，二是工作存有忧虑不够胆大，三是主动向领导汇报问题做的不够。这些问题有待于在今后工作中加以认真解决。

下年重点工作商场自开业以来，从巩固和发展商场当前大好形势出发，坚持企业发展才是硬道理的原则，实施人性化，规范化管理，创建安全管理先进楼层，结合二楼实际做好以下重点工作。

1、借助上年管理带来的大好形势，按照商场各项管理工作要求，搞好队伍建设，促进商场安全健康发展。

2、积极参加商场各项活动，支持和维护商场利益，做以商场为家、爱岗敬业模范。

3、结合全县“防火安全、清剿火灾”战役，认真落实好商场的安全防火预案，火灾应急预案和商场的各项安全管理规定，做好二楼的安全管理工作，做到检查到位、宣传经常、措施可行、警钟长鸣、防患于未然、确保商场财产和人员安全。

4、结合商场的环境建设，做好二楼卫生管理，确保二楼在卫生管理上不掉队、当先锋。

5、搞好经营发展，做到业户商品摆放规范化、商品模特不出高间、大板业户商品摆放不出规定范畴，不挤占经营、确保商场通道畅通，商品摆放整齐、方便顾客购物，提高商场经营知名度。

6、做好交接班工作，一是安排好休班人员占位有人顶，二是白班、夜班人员交接班时要见面、要登记，三是衔接好交接班期间易出现的问题，确保商场安全无隐患，无漏洞，促进商场健康、有序向前发展。

**商场年度工作总结篇二**

撰写人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

xx年商场优秀保安年度工作总结阴似箭日如梭，转眼间xx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。xx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，总结工作。

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。

**商场年度工作总结篇三**

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。

**商场年度工作总结篇四**

xx年以来，特别是元旦、春节期间，为确保公司财产安全，公司牢固树立\"安全第一\"的思想，及早部署节日期间安全生产工作。通过扎实开展大检查，严格值班巡查，全面落实责任和措施，严密监控安全重点部位和重大危险源，有效地稳定了节日期间的安全生产形势。现将安全生产工作总结如下：

针对当前安全生产形势，我公司进一步明确职责，落实责任，做到了早动员、早部署、早防范。元旦前夕我公司专门召开安全生产专题会议，并成立由安全副经理任组长，分管领导任副组长，其相关职能部门负责人安全生产大检查领导小组。会上要求切实克服松懈麻痹思想，把各项安全防范措施落到实处，及时整改存在的安全隐患。同时结合维稳综治工作，要加强治安巡逻力量，密切配合，保障信息畅通、及时。

消防安全管理。根据局里文件及会议精神，；对全公司及项目部进行消防安全检查，以排查重大火灾隐患、消防知识宣传为重点，预防各类火灾群死群伤事故的发生。结合实际，组织开展防火设施安全检查，防火用电安全。组织全体员工对项目内的高压、低压线路安全进行全面排查处理，确保用电安全。对职工加强防火意识大力宣传，检查了其消防器材、应急预案等，并当场询问了当班人员安全操作规范等，对节日期间的`安全工作进行了强调。建筑施工安全。临近元旦，我公司的建筑施工全部停止，我们对建筑施工的留守场所进行了安全检查，对确保节日期间的安全进行了强调。

在春节过后复工期间，我公司紧密结合当前安全生产工作实际，组织各工种利用标语等形式广泛宣传安全生产规章制度，提醒各工种\"关爱生命关注安全\"。

在下一步的安全生产工作中，我镇将着重采取以下措施：

1、狠抓安全生产责任制落实。

进一步明确安全生产主体责任，切实抓好一岗双责、岗位责任制、责任追究制、隐患整改责任制等制度的落实，将安全生产责任目标逐级分解，具体到每个村、企业和职工，明确责任，层层签订目标责任状。

2、强化安全生产教育培训力度。大力宣传安全生产法律法规，进一步增强广大职工的安全责任意识。

3、加强安全隐患的监督整改力度。

坚持开展隐患排查整治工作，进一步加大隐患排查治理力度。对发现的安全隐患，通过下达整改指令书、建立信息台帐等有效措施进行整改。

**商场年度工作总结篇五**

20xx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xx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20xx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：

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xx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xx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xx次，组织应急疏散演练xx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xx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xx起，截止到20xx年xx月xx日，车场收取停车收入xx万元，后车场收取租金xx万元，合计xx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xx月xx日至xx月xx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xx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xx超市的现场管理工作。

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。

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。

这一年来，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煳，以为不过就是一个牌子而已。进入公司经过这一年的工作与学习，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。这一年来，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!

**商场年度工作总结篇六**

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104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、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。

**商场年度工作总结篇七**

20xx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xx%，人员增加了xx%，已经成为xx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。xx商城的开业，xx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20xx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。

2、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，统一策划营销方案，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，根据顾客把逛商尝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。

3、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xxx。12月16日到18日三天，商品销售多万元，创历史新高。

**商场年度工作总结篇八**

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。

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。我们将继续在领导的带领下，向着新的一年迸发。

**商场年度工作总结篇九**

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。

**商场年度工作总结篇十**

这一年来，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。进入公司经过这一年的工作与学习，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。这一年来，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：

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！

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，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。

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！

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。

**商场年度工作总结篇十一**

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。

**商场年度工作总结篇十二**

第一篇：商场营业员个人工作总结

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，现将工作总结如下： 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。

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：

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；

xx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艾酷专柜营业员，我现将我的工作总结及心得呈现如下。希望各位予在指导建议。

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。

2014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艾酷专柜营业员，我现将我的工作总结及心得呈现如下。希望各位予在指导建议。

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（艾酷：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，力求将艾酷专柜营业工作做到最好。

作为百货大楼艾酷专柜的一名员工，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。

时间一晃而过，弹指之间，2014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，现将工作总结如下： 一.工作中取得的收获主要有：

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：

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。

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: 本站本站()第：商场营业员工作总结 各位领导、同志们：

大家好！在今年的春节联欢晚会上，有一个节目深深地打动了我们每位观众的心，那就是《千手观音》，打动我们的，不仅仅是因为那优美的动作和整齐的旋律，更因为舞蹈所迸发出来的一种精神，一种身残志坚的执著和对美好生活的向往和渴望。节目最后的一句话可能大家还记忆犹新：“爱，是我们共同的语言。” 是的，爱是我们共同的语言。一个人生存于这个世界，每时每刻都要面对选择，是选择艰苦还是选择享乐，是选择慷慨还是选择吝啬，是选择坚强还是选择懦弱，就是这众多的选择构成了我们人生的实体，回首昨日，我将永远珍视我的选择——做一名商场营业员。

记得上学时，我曾这样在日记中写道：“越是艰苦的地方越能锻炼人的意志，越能使人感到充实。”话是这么说的，可来到全福元工作之后，工作的艰苦与生活的单调却是我始料不及的。每天基本上是一种姿势保持十多个小时，面对的是数不清的顾客，其中的辛苦是不言而喻的。每结束一天的工作，倒在床上不想动了，还真觉得累。面对这一切，我也曾动摇过，难道我的青春就要在这人来人往的超市里忙忙碌碌地过下去么？难道我的人生就不应该和别的女孩子一样有那么多空闲的时间么？每当一天的工作一天下来，浑身的骨头像散了架，躺在床上连饭都不想吃，这时，善良、纯朴的大姐们为我买饭买菜，并笑着逗我起来吃饭，望着她们一个个疲惫的身躯和一张张和睦可亲的脸庞，我心里非常感动。是的，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。

于是我重新振作起来，坚持顾客就是上帝的宗旨，天天认真工作，以累为荣，以苦为乐，这一切使我的思想得到了升华，从此我意识到，工作的单调和艰苦不再是一种负担，而是我们生活的必需。在营业员这平凡的岗位上，平凡的你、我、他也一样能创出一片精彩的天空。人就应该这样，无论工作多么平凡，肩上的担子多重，脚步多沉，都要一步一个脚印地走下去，直到永远。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，这才是真正的英雄。

后来我渐渐地认识到：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：我是在用这种方式向社会奉献爱。爱，是我们共同的语言！

我深信，全福元将以科学的管理机制、优秀的企业文化、良好的产品、全新的服务来勇敢自信地面对今后的挑战！我们的队伍也将以最专业、最高效、最真诚的服务面对平安千千万万的客户！让我们共同努力，与全福元同呼吸共命运，携手共筑全福元百年老店！

同志们，我的演讲即将结束了。最后，让你，让我，让他，让我们大家都来记住这句话吧：爱，是我们共同的语言。

第一篇：商场营业收银员的个人工作总结

光阴似剑，时光如梭，转眼xx年已经过去了，我们满怀喜悦迎接新的一年。在以前的工作过程中经历了许多事情，从工作过程中也总结了许多经验和教训。我于xx年6月到xx商场工作，作为一名收银员，我总结了以下内容：

1、作为一名营业员要有良好的工作姿态，良好的待客态度，热情接待顾客，要了解顾客的购物需求，为顾客营造一个温馨的购物环境。

2、对待顾客要用礼貌用语，说话语气要尊敬、亲切，不要对顾客大声说话，要注意自己的仪容、仪表，动作要大方，举止文明，作为一名合格的收银员，要随时注意价格的变动，熟悉卖场的各种商品，特别是特价商品信息，在收银过程中要做到唱收、唱付、唱找，以免引来不必要的麻烦。扫价时商品价格要与电脑相符，如不相符时，随时通知商管和店助调价，在收银过程中不要漏收、少收、多收。当然也有许多不足之处，有时自己心情不好的时候，对顾客语气稍重一点，有时也顶撞顾客，不过我会尽量注意自己在工作中保持良好的心态。

以下提供一篇个人工作总结给大家参考！20xx年6月底我被应聘到时代广场工作，在女装部担任主管。至今已有五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。虽然工作的时间不长，但通过几个月的工作实践与学习，使我对公司的发展历程及前景有了深一步的了解，对公司领导和蔼可亲、温和待人的态度感到由衷的钦佩。

有句话叫做入对门、跟对人，也就是讲一个人在选择自己的事业时，要选择一个好的企业、一个具有前景的行业，并且有一个善于听取意见，熟知经营管理的领导。这些因素是决定一个人事业成败的关键。当我来到公司工作了一段时间后，就已经感觉到自己的确是非常的幸运。

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。时代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、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客户终端产品服务行业。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第五经营年的工作做好、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。1、进一步加强人员管理，从源头上杜绝纪律上自由散漫现象。在纪律方面不能有特别，更没有私情，不提倡对一些表现出色者实行特例，这样会伤害纪律的严明和管理的权威。奖罚公平，做到奖有理、罚有因。

2、提高商品经营档次、主流品牌的经营格局。作为商场的业务主管，必须以其良好的心理素质，以敏锐的观察能力，良好的服务态度和说服能力，晓之以礼、动之以情，做好商户的思想工作。

3、加强商品价格、货品来源管理。杜绝重货，商品以次充好及提供三无产品等现象发生。争取在退换货方面加强细化管理。

4、加强监督管理机制。对于卖场出现的情况及时记录、汇报，做出及时解决，并帮助商户改进工作。

5、加强情感式营销，通过对商户进行宣传、教育，以其规范陈列、诚信服务的管理达到吸引客源，促进销售目的。坚决做到言出必行，出现工作上的失误及时解释或道歉。

xx年前三个季度的工作已经结束了，在全体员工不懈努力与坚持下，基本完成了前三季度的工作任务。具体分以下几方面： 1、提升服务品质。

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6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4000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44人，起到了以点带面的作用。2、顾客投诉接待与处理。

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8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。xx年前三季度服务办全体共接待各类投诉371起完结率(质量类：224例，服务类:9例，综合类：131例，突发事件：7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3000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。

3、人员管理检查范围全面化、制度化。

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。4、卖场五大管，严格查场制度，对楼层提出查场重点。

我是一名入职不久的新员工，虽说是新员工，但在公司已经有将近二个多月的工作时间了。(本站推荐：)转瞬之间已经过去了好长时间，在这二个月的时间里，我有过欢喜，也有过失落。自己不但学得了很多专业知识，同时也学会了人与人之间的交往，这对自己来说是十分宝贵的。同时也是自己取得的巨大进步。下面就是本人的工作总结：

也许世纪百悦的工作对大家来说，都觉得是一件很简单的事情。收银员只负责收银，其他员工各司其职，不会有什么难的。我以前也是这么认为的，可是现在看来，等我自己成为商场员工的时候，我才感觉到其中很多的困难，并没有想象中那么简单，那么容易，我想说，其实做什么工作都会遇到困难，没有一项工作是简单易做的，只有努力才能够做好!通过近二个月的工作和学习，商场的工作我也可以应付自如了，或许说这些话有些自满，但当有状况发生时，公司的同事都会向我伸出援助之手。这使我心中不经万分感动。在这二个月的时间里，自己一直保持着对工作 的热情，心态也是以平和为主。我深深的知道，作为一名世纪百悦的工作人员，坚决不可以把个人的情绪带到工作中来。顾客永远是对的，不能与顾客发生任何的不愉快，所以我们要以会心的微笑去接待每一位顾客，纵然顾客有时会无理取闹，但我们也要做到沉着冷静，保持好自己的心态，尽量避免与顾客之间发生矛盾。

虽然自己做收银工作的时间不是太长，自身的专业素质和业务水平还有待提高，但是自己觉得只要用心去做，努力去学习，就能够克服任何困难。我们要树立良好的形象，因为我们不仅仅代表着我们自身，更代表着公司的形象。在工作期间我们要积极的向老员工请教和学习，能够踏实认真的做好这份属于我们自己的工作。这是公司的需要更是自己工作的需要。针对自己在工作中遇到的问题，探讨自己的心得和体会，也算是对自己的一个工作总结吧。

在这段工作期间内，自己感觉到还有很大的不足，对于自己的业务水平和技能还有待提高，这样才能在方便顾客的同时也方便我们自己的工作，使我们的工作效率有所提高。当然自己觉得对顾客的服务才是最重要的，作为服务行业的一员，我们能做的就是服务顾客，让顾客满意而归。这就要求我们自身具备良好的个人素质，做到热情耐心的接待好每一位顾客，不要在工作中将自己的小情绪带进来，更不能在工作时间内聊天、嬉戏，这样会让自己在工作中出现许多不必要的麻烦，为了防止自己与顾客之间产生矛盾，我们必须要保持好自己的心态。

在工作之余，自己还应该多学习关于自己工作方面的专业知识，自己只有不断的学习，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，这也是我们为自己所做的准备，只有做好这些，有足够的资本，才能在这份岗位中脱颖而出，要知道在一份平凡的工作中作出不平凡的成绩，这并不是一件易事。时光飞逝，虽然自己在这份岗位中工作了短短二个多月的时间，但给自己的的感受却很深，无论是在自己做人方面，还是在自己的工作当中都给了自己很大的帮助，在今后的工作当中自己应该多学习多进步，做好做精自己的工作。为了美好的明天，我们努力吧。

第：商场营业员个人工作总结

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，现将工作总结如下： 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。

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：

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；

自毕业后担任技术员以来，我主要从事测量工程的管理，学习、实践操作等工作，历任平定高速公路项目部桥梁负责和测量工程辅助技术员。再到福州雷力之星驻嘉峪关供水工程测量负责和资料整编工作，现在任中盐甘肃武阳盐化有限公司项目部测量负责，兼任科学技术协会副秘书长职务，几年来我立足本职，爱岗敬业，勤奋工作，围绕新形势下工程测量的新要求，按照以需要求为标准，实现测量工作更精确，更专业为目的，重点围绕工程测量制度和经验做一定的工作。

项目测量工作是工程施工的重要程序，也是施工质量控制与检测的重要环节，为了加强项目测量工作的管理统一项目测量的有关制度，更好的为创优质工程，争取最佳效果的项目目标提供保障。

一、施工单位接到桩点后，测量工作者需对桩点加以保护并进行复核。需进行加密的应仔细勘察地形选点。选用良好的地方牢固，施工中不易被破坏地点为加密点。二、当设计院图纸审核到位后，对测量工作人员的主要任务是审图。根据以经验施图纸会有许多错误。如不仔细审阅边施工，这些错误隐患会给工程造成严重后果。虽然这是设计责任，但我们难逃干系。在审阅图纸时一定结合相关其它图纸，掌握变化，其中复核桩基顶高程是重点。

三、灌注桩施工是桥梁定准的关，列为监理全检项目，它为今后承台墩柱的位臵提供参照物，在计算灌桩数据时，要注意是否有线形偏位，另外在计算桥台灌桩数据时应仔细审清桥台伸缩缝是否与桥台中心线一致。如有柱位丢失要说明理由，由于人为导致庄主丢失应建立惩罚制度。因为临时补桩危险性很大。

四、承台钢筋成型后，要对钢筋法线方位进行严密控制。如线路中心与墩柱中心线有偏位，策应高度应重视，墩柱中心坐标及法向方位角数据应在室内完成表计算，偏位数值单位要统一，墩柱筋十字线临时控制点位臵应牢固，标志清晰，并与下道工序负责人指数移交方可离去。

五、墩柱顶高和水准测量控制桥梁工程关键步骤，对与一次墩柱成型浇注之前，应至少两遍测量效核柱顶高程水准，并用钢尺丈量柱顶与承台顶间距离 是否与设计相符，其它柱顶高程测量，如标记在钢筋表面应清晰规范，基准面在下。六、箱梁的施工是桥梁施工的最主要部分，也是重点。箱梁施工中测量数据主要为箱梁的地板边线，防撞墙内边线和箱梁的地面。翼板，顶面高程。要求边线和高程数据必须由两个人对算，在计算过程中要尤其注意，箱梁结构中线和设计线路中线是否重合。

七、测量工程的外业作业重要但是内业工作更重要，内

业资料应整齐，明确、清晰。我们在工作中，对图纸变通资料第一时间掌握应是我们更能深刻清楚的对工作的表现。

作为合格的测量人员必须应对各种各样的工程，运用不同的测量方法，找出不同工程的测量重点，保证工程进度质量正常运转。充分利用计算机软件计算管理数据，在把效数据输入计算机中形成数据校核，单人不能完成测量任务团体合作一致是我们的优良传统，另外巩固基础知识，强化正确的操作技能。

工程测量在房建中是工程实体施工的前提和基础性工作，工程测量的工作内容是将建筑总平面图上所设计的建筑物，构筑物的位臵，按照设计要求，测设到施工现场，正确的定位到地面上。

工程技术的发展不断对测量工作提出新的要求，特别是全球定位系统（gps）、地理信息系统（gis）、摄影测量与遥感（rs）以及数字化测绘和地面测量技术的发展，使工程测量的手段、理论和方法产生了深刻的变化。（1）开挖前测量放线的依据：必须有甲方提供的设计院绘制的平面图及经规划局批准的规划许可证。测绘院提供的定桩坐标成果通知书。施工方和监理方才能进行放线和验线工作。

（2）施工方测量放线报验单及工程定位测量记忆录必须经监理签字同意。（3）监理验线后，施工方才能开始施工挖方，注意放线用经纬仪测角度，打线用钢尺拉距离。为了防止出现差错最好用对角线的方法复测结果。场内应设临时bm点的位臵均应反映到工程定准测试记录表中。同时bm点应通视好、坚固不易破坏、并且明显标志。

（4）基坑验线应注意，待垫层，防火层做完后，施工单位可开始放线。除外轮廓之外，内墙，底圈梁柱，后浇带，电梯井薄部位均应放出。该线在检验是一定要细致，否则会造成错位和漏插筋的问题，当控制网或主轴线测定后，应立即对桩柱采取保护措施。路面上可使用射钉枪在一般土地上应浇注(200mm\*200mm\*100mm)的桩，桩顶面覆以（200mm\*200mm\*3mm）的钢板，此外还应将控制网和各点点位绘制到平面图上，并提请项目部采取切实措施保护好桩位。

坚持服务宗旨，进行调查研究，反映企业的意见和要求。全年走访30个企业，多次召开座谈会。针对建筑市场工程总承包、招投标方面存在的问题进行了专题调研。对工程总承包方面存在的建设单位和开发单位违法分包以及招投标方面存在的低价中标、串通投标、缺乏监督等八个方面问题写出了《关于大连市建设工程招投标市场的调查报告》，分析了存在问题的原因，提出了关于加强招投标市场管理、严格执行招投标法执法监督检查等八条意见。

针对我市建筑劳务市场管理问题，派专人赴北京、济南等地考察学习。结合外地劳务市场建设和管理的经验以及我市建筑劳务市场的情况，向市建委提出了关于积极发展劳务企业以及劳务企业减免税等三点建议。

为使建筑企业更好地开拓外省市建筑市场，赴沈阳、长春、哈尔滨等城市对金广建设等5个企业的施工现场进行了考察。听取了企业领导的汇报，与当地建筑行业协会进行了沟通和联络，解决了企业在外地施工的一些困难。还组织部分企业家去俄罗斯考察，对俄罗斯的城市建设以及建筑市场、房地产开发和资源情况向市建委写出了考察报告，为建筑企业走出国门，开拓俄罗斯建筑市场提供了信息。召开了发展外向型经济经验交流会，总结了金广建设、永嘉集团、中建八局大连公司、大连盛基建安公司等四个施工企业走出大连，发展外向型经济的经验。并向业务主管部门提出了《关于大连市建筑企业外出施工情况的调查报告》，为促进我市建筑企业更快更好地发展外向型经济提出了参考意见。

会长还带领有关部门负责人，深入海川、三川、岗店等企业召开现场办公会议。针对企业存在的问题进行综合分析，提出了引进人才，加强质量管理的建议。协会领导还分3组深入企业进行走访慰问，了解企业情况，搜集到企业急需解决的问题20多条，并逐一拿出解决办法。

根据企业需求和建委委托，六月份协会成立了行业发展部，配合建管处负责日常企业资质就位、升级初审工作，半年来，审核了企业资质材料183份。其中：企业资质升级59个（一级升特级3个、二级升一级21个、三级升二级35个）。企业资质就位81个、企业资质增项43个。并配合建管处、人事局组织专家对2014多名二级建造师执业资格进行了考核认定。

根据建设部关于“强化全面质量管理，树立大质量观和品牌意识”的要求，我们从抓优质工程入手，全面提升我市工程质量管理水平，提高企业创优质工程的品牌意识。先后出现了金广建设、阿尔滨集团、中建八局大连公司、亿达华禹等创国家优质工程“鲁班奖”的企业。通过争创优质工程，不但提高了企业的知名度，而且取得了品牌效益。年初，市建行业协会做出了《关于开展向大连阿尔滨集团有限公司学习的决定》，并在阿尔滨建设集团公司召开了现场会，全市百余家房地产开发和建筑施工企业和有关人员参加了会议，全方位地宣传阿尔滨建设集团“质量第一、以质兴企”经验，弘扬10年来创建5个国家鲁班奖工程的业绩。要求各单位认真抓好工程质量，创建更多的精品工程，为振兴大连建筑业做出新的贡献。年初我们召开了一届四次理事大会，对获得国家鲁班奖、省世纪杯、市星海杯及获得2014-2014年度大连市建筑业诚信企业进行了表奖。经过企业申报，专家评审，评出大连市优质工程星海杯89项，向省建协推荐评出世纪杯优质工程32项、省优质主体工程57项、向中建协推荐的由金广建设集团承建的大连医科大学附属二院门诊楼鲁班奖工程1项。评出优秀项目经理167个，大连市质量管理优秀企业49家。获全国优秀qc成果11项，qc优秀小组11个，向中建协推荐全国优秀项目管理者11个。向中施协推荐全国优秀施工企业3个，全国优秀施工企业家2个，全国工程建设优秀项目经理2个，向省建协推荐优秀项目经理29个，全国质量管理优秀企业1个，先进个人2个。省质量管理优秀企业3个，全国用户满意企业5个，用户满意工程6项。通过评比，大连市工程质量又有了一定的提高，受到了中建协、省建协的充分肯定。

三、加强网站建设，搞好信息交流

市建协在年初，召开了信息化工作会议，总结了2014年信息工作，提出了新一年信息工作计划。在加强网站建设方面，增设了项目经理专栏等6个新栏目。我们不但注重信息数量，还努力提高信息质量。根据需求，对栏目内容随时进行调整和补充。通过各种渠道、各个环节，筛选各种信息，充实各个栏目，现已发布各种信息8000多条。同时我们积极发展网员，扩大网站应用范围，满足企业的各种需求。对信息员进行技术指导，咨询服务，免费培训等受到企业好评。并完成了向市建委、市信息产业局提出的关于《建筑行业物资管理系统》、《建筑行业电子政务系统》的立项工作，并取得了一定成效，获得了大连市电子信息技术应用优秀成果，协会还被评为先进单位。

设企业高中级职业经理人免试认证培训班。还与大连礴海律师事务所联合，开展了送法到企业活动，到企业进行就地培训。协会还先后派律师到庄河及市内有关企业进行法律咨询活动，使企业加深了对最高人民法院《关于市审理建设工程施工合同纠纷案件适用法律的解释》的理解，提高了建筑施工企业在实际工作中以法律为武器保护自己，开拓业务的能力。协会还组织了专题培训和讲座，共300多人参加，受到企业欢迎。今冬明春还将继续深入企业进行法律咨询和培训活动。还与辽宁锴亿律师事务所进行法律合作，成立了协会法律顾问办公室，为企业提供法律咨询活动。

五、做好其它各项工作

2014年的各项工作已经基本告一段落了，在这里我只简要的总结一下我在公司的工作情况。

我担负东湖馨园项目部工程的一、二标段的工作。工作伊始，工作杂、业务多，在繁忙的工作中锻炼自己磨练自已，也常常加班加点的熟悉自己的本职工作，在短时间内就进入角色并配合领导按纪律做好工程的现场管理工作。在领导有序的组织下，能够轻重缓急妥善的处理各项工作。基本上满足了工程进度及工程质量对我项目部的要求。我的工作除了要认真负责地处理公司内部工程管理外，为达成本单位的任务，还要妥善处理与设计、监理、施工单位等外部各方面的关系，与外部建立并保持良好的联系。项目部处在公司的最前沿，虽然突发事件多而繁琐，但我们以“认真、仔细、严谨”的工作作风，准确、及时地处理各项问题。在工作中我都尽职尽责，认真对待每天的工作，为公司建设用尽自己最大的努力。

进入建筑行业已有几年的时间了，总结房产单位甲方代表职责与作用，浅谈以下几点：

测或监督送检测原材料和构配件质量，认定工程质量及数量，审核工程报价，签发付款凭证，整理合同文件和技术档案，提出竣工报告，处理质量事故，协调工程各方之间的关系等。质量是企业的“生命”。甲方代表，对工程施工过程的质量进行跟踪检查，负责组织隐蔽工程的验收，并对工程实际发生增减情况进行签证，是保证工程建设具有良好的监督机制、确保工程质量和维护甲乙双方(乙方指施工单位)利益的必要措施。

二、必须具有过硬的工程技术专业水平

甲方代表必须具备学习专业知识，重视经验的积累，练就过硬的判断、解决工程技术问题的能力，这样才能有效地开展工作，完成甲方代表的职责与任务。（关于这一点，希望公司领导可以多组织一些进修的机会，知识的更新也是很重要的。）

三、应有一套科学的管理方法与措施

1.甲方代表与本单位的关系。甲方代表是受建设单位委派负责某项工程施工管理的人员。建设单位主管依本单位的制度给予驻工地代表一定的现场解决工程及有关技术问题的权力，并要求其履行职责。作为甲方代表，应充分行使单位主管给予的权力，认真履行其职责，处处注意实事求是地维护建设单位的利益。

谨，说话有依据，给监理、施工单位提建议时要注意把握尺度；时刻注意自身形象和做人准则，严守公司纪律。

新的一年里我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。为圆满完成各项工作任务，充分利用工作岗位特点的发挥自身作用，为企业的发展贡献自己的一份力量。明年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步，踏踏实实，目光不能只局限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其他同事学习，取长补短，相互交流好的工作经验，共同进步,争取更好的工作成绩。

有限公司工程部 项目部： 2014年1月3日

本人自2014年7月20日进入中建八局西北公司，至今已经工作4个月。通过这4个月的工作，我对原本陌生的建筑施工现场有了大致的了解，同时也使自己的专业知识和管理能力有了一定的提高，可以说这份工作经历是自己的一个浓缩的成长过程。

8月份初期刚开始工作的时候并不知道自己具体应该做些什么，有什么要履行的职责，只知道跟着师傅去现场，听他一点一滴的给我讲解施工现场安全防护方面的知识，机械的去完成师傅交给我的工作任务。通过每天师傅交给我的安全知识，我发现有些在大学里学到过的知识到了施工现场却对不上号，可能是大学里只是在书本上学习过但未到施工现场结合实物进行学习的原因。为了更好的工作，我买了安全员和施工员的教材，每天抽出点时间认真的阅读教材，对于教材里不太明白或者对不上实物的东西我就上网搜索下，慢慢的我了解了一个建筑物的施工程序和在施工过程中需要注意的安全方面的内容，渐渐的回忆起大学里专业课的知识，对建筑行业产生了浓厚的兴趣。

9月份可以说是我跟方面知识跳跃式发展的一个月，在这个月里我跟随师傅认真学习了外脚手架及支模架体的有关知识，白天去现场巡视，晚上认真的学习脚手架及支模架体的搭设规范，不明白的地方虚心请教，通过书本与现场的结合、加之师傅的指点，很快我能够独自发现现场搭设架体中存在的问题。每天从现场回来之后把发现的问题落实到整改通知上发给各地片的安全员，并按时要求其对问题做出整改并回复，同时，自己也对所回复项目进行现场的核实。也是通过 频繁的与队伍之间的接触，逐步锻炼了自己的社交及管理方面的能力。

接下来的时间里，我发现我对现场施工方面的内容了解甚少，每天通过与项目部施工员及劳务队管理人员的交流，向他们请教自己对施工方面的疑惑。渐渐的通过每天的积累，我初步了解了钢筋的绑扎、锚固以及模板的搭设等方面的内容。并通过他们要来了101图集，对现场正在进行的施工工序进行学习，通过图集的学习，我了解到钢筋的型号、类别、表示方法及梁的种类和注写方式。有时间的时候我借来图纸进行学习，对图纸上标注的自己不明白的地方就向他们请教，渐渐的对于施工工艺及图纸方面的知识也有了一定的增长。

我想不论是干什么工作，了解更多施工现场的知识肯定是对自己有好处的，带着我对建筑行业的热情与年轻人的激情，我认真的工作，努力的学习自己薄弱的知识。虽然我还有许多不足，但是只要我坚持不懈的努力，一定会逐步提高自己，充实自己。

第：2014年建筑行业安全工作总结 科学发展，安全发展

建筑施工企业的发展，质量是前提、安全是保障，只有在质量和安全的保驾护航下公司才能更好的扩大生产规模，树立企业形象，增强社会影响力，进而使公司在复杂多变的市场竞争中占有一席之地。作为公司主管安全的部门，更是肩负着企业科学发展、安全发展的重要任务。下面我就本部门的工作做以简单总结，以及对以后安全管理工作开展提几点建议。

首先我先通报一下公司今年发生的五起安全事故

2014-2-21、二直部、代家湾商务中心，发生高空坠落事故，事故原因是，施工作业人员私自移动洞口防护板，在移动过程中失去平衡坠入洞口。2014-3-29、七直部、东润枫景2#楼，发生高空坠落事故，事故原因是作业人员在19层顶板支模时，外架立面防护不到位且没挂安全带，失足坠落。

2014-4-17、二直部、朗润星城，发生高空坠落事故，事故原因是施工作业人员在外架拆除没有安全防护的情况下，拆除伸缩缝处构造柱模板，失足坠落。2014-9-28、三分司、轩苑臻品，发生高空坠落事故，事故原因是施工作业人员在七层外墙进行乳胶漆粉刷作业，失足坠落。

2014-11-1、五分司、千河雅居，发生高空坠落事故，事故原因是施工作业人员在外架无防护且没有佩戴安全带的情况下进行7层临边暗柱支模，失足坠落。结合以上事故，我从以下几个方面谈谈公司、项目部在安全管理工作中存在的问题和看法。

一、加强宣传、教育，提高作业人员安全意识

项目部应每周对项目进行一次全面的安全检查，在安全检查中如果发现不安全因素，必须做到“三定”(定整改措施、定整改责任人、定整改期限)并有各级安全管理人员列出明细，逐个消号。从以上安全事故中不难看出，所有事故都事

**商场年度工作总结篇十三**

20xx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xx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20xx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：

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xx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xx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xx次，组织应急疏散演练xx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xx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xx起，截止到20xx年xx月xx日，车场收取停车收入xx万元，后车场收取租金xx万元，合计xx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xx月xx日至xx月xx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xx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xx超市的现场管理工作。

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。

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。

**商场年度工作总结篇十四**

xx年即将过去，回顾自己在这一年以来的工作，收获和感触颇多。在领导的支持以及各位同事的帮助下，凭着认真负责的工作态度，圆满完成了公司给予的各项工作。现就xx年度工作，向上级领导汇报如下：

包括：综合检查、消防设备检查、消防知识检查。在综合检查中，对于员工的仪容仪表、专柜商品摆设、商品经营范围、环境卫生、仓库状况等，发现存在问题，及时处理，不能够及时处理的，后期要跟进，并反映跟进情况；在消防设备检查中，对于应急灯、灭火器、消防栓等消防器材存在问题的，做好记录，向部门经理反映情况，排除安全隐患；在消防知识抽查中，特别是针对新入职员工，要加大力度检查，对于抽查中不合格的，进行重查工作，让所有员工都能掌握一畅两会、会使用灭火器、了解离自己专柜最近的消防通道和灭火器的具体位置，使员工在发生突发事件时，能够及时逃生自救。

做到耐心听取顾客投诉，保持微笑。我们不希望有投诉，但我们不能回避投诉。我以严格、认真、主动、高效的工作作风处理投诉问题，并从中查找原因。这样就可以变坏事为好事，从根本上减少投诉。本年度个人处理9宗的投诉，同时在部门经理的协助下，顾客的满意度达95以上，坚定顾客信心。但是在处理投诉技巧还需进一步学习和积累。

-->

巡场工作尤其重要，不仅要监督好员工的仪容仪表、服务态度、劳动纪律，并对违反公司规章制度的员工做出扣罚处理和教育，让员工根本上减少或杜绝再犯错误，做到以理服人。还要做好现场安全防范工作，在节假日、星期六日要加大巡场力度，保证商场正常营业，通过早会做好宣传，让员工自己做好自己专柜的安全防范工作，同时做好一楼观光大道和二楼中庭促销的监管工作。

**商场年度工作总结篇十五**

20xx年，运行班组时刻紧盯全年目标任务不放松，按照公司下发的各项任务，结合自身实际，员工的积极配合，进一步明确目标，找准方向，强化管理，顺利完成了全年的各项目标任务，为进一步发展奠定了坚实的基础。现将20xx年工作开展的具体情况总结如下：

目标为我们确定了前进的方向，是工作的动力。商场开业以来，我班组即对目标细化分解，层层落实到个人，做到人人清楚和紧盯目标，人人头上有任务，个个肩上有压力，全力向目标冲刺，结合目标任务，出台了相应的制度与管理考核办法，加大管理力度，及时查找目标运行过程中的不足和纠偏，使目标运行走在良性循环的发展轨道。

我班组处处本着“以人为本，精细管理，确保各项工作顺利完成”的目的，开业以来狠抓人员稳定管理，一是健全相应的管理制度和规章制度，从人员出勤，规范操作，劳动效率上着手，细化责任，量化考核，达到制度管理人，用制度约束人的目的；二是搞好各种培训，提高员工素质，以提高培养员工的大局观念，质量意识，培养岗位操作技能，并做好对人员的培育吸纳和储备工作，以增强员工的稳定性，三是在班组内部营造良好的企业文化氛围，向员工宣传灌输企业文化理念和精神，提高员工的责任感，使命感和主人翁意识，全力打造出一支技术娴热，操作过硬，勇于拼搏，敢于胜利的优秀班组。

一是加强领班的管理水平；二是充分发挥员工的模范带头作用，确保员工身先士卒，率先垂范；三是对人员合理调配，量方定岗施其专长，促进现场管理正常有序；四是加强现场的监察力度，从员工着装等细节入手，规范和强化现场管理力度，增强员工参与现场管理的自觉意识和责任感，提高现场管理水平；五是加强现场维护与考核力度，指定专人负责对负责区域的清理与维护工作，对生产过程中的\'不符合项进行及进的完善与整改。

一是加强设备基础监查，尤其是抓好水、电、汽等成本资源的管理和超耗控制。二是抓好设备安全管理的基础上，加强员工的安全培训，有效维护和保养设备，认真开展设备安全、现场自查、互查、监查、推动日常检查、监督的有效实施。三是依托科技创新推动整体工作，以有效的科技创新来拉动整体工作的逐步上升。

开业以来我们的工作虽然取得了一定的成绩，但在实际的工作中也存有差距，如：人员管理的不足，基层技术人员的流失，员工素质特别是质量素质与安全素质需要加强和提高。为此，在今后的工作中，我班组将努力总结以前的工作不足，认清差距，克服困难，加强自身的素质修养，整合外部资源，齐抓共管，加大动力，形成合力，共同推动我班组工作在新的一年里取得新的突破。具体做法如下：

决，对于实在有困难的，必须有书面材实予以说明，保证领导部署下面的工作。

2、从细节管理着手，确保各环节无庇漏，细节决定成败，细节管理要求全员参与，从运行工作的一点一滴做起，必须树立从我做起，从自身做起，从身边做起，要加强员工的细节培训，如工作期间的规范操作、开关设备时的相关注意事项等工作，进一步夯实领班管理要点，增强领班管理意识。

3、从员工素质和思想着手，打造一支能打善拼，老课题新方法，首先从改变观念，更新思想上着手，做到工作上创新，管理上改革，从而以崭新的面貌，崭新的心态，面对和迎接新的挑战。

4、积极开展岗位练兵活动，在比、学、赶、帮的氛围中推动工作再上台阶，岗位练兵和各项活动的踏实有效开展，是员工素质提高的基础，是爱岗敬业的真实表现，也是推动各项工作不断进步的有效途径，要积极想办法，研对策，开展多方位，多层次的岗位练兵活动。

5、从成本控制着手，确保商场的正常运行。对于商场区域的用电量和用水量我们也进行了整体汇总，在5月至11月这半年来我公司品牌用电130万度，公共区域用电500万度。商场总计用水18万吨。电费、水费、暖气费用是商场的三大支出，我班组找出用电用水用汽规律，结合自身实际，将电水汽成本再下降一个台阶。

反映和真实解决问题为目标，实现保驾护航，要求政策制度的严肃性，无弹性，用考核约束和推进各项工作任务的实现与完成。

此外，我们对运行组检查隐患进行了归总，运行组主要是负责商场内三大部分，第一是配电方面，第二是空调系统，第三是电梯运行方面。现在，就将今年的工作情况汇报如下：

第一，们对于商场内所有的配电设施，经过日常检查并且及时的排除隐患，排查隐患是配电箱内空开的松动一项共计9次。

第二，空调系统方面包括了空调主机房和各个k机房的设备检查，k机房主要排查了送风机隐患三项，分别是电动机皮带松动共计8次，更换k5机房内电线1次，风管进风阀更换1次。主机房内水泵与冷水机组的检查与维修共计两项，其中南七冷却水泵更换1次，管道阀门垫片更换2次。

第三，电梯运行方面包括了一部货梯、三部观光电梯（其中一部11月投入使用）及12部扶梯的日常维保工作。每月按照定期维保时间进行维保。

面对新的一年，我班组将进一步夯实质理管理基础，实现各项管理的落实到位，并以严格的保证措施，推动全面管理再上台阶，从而以崭新的面貌，精细的管理，较好的经济效益向新的目标发出新的冲刺，取得更大的胜利！

**商场年度工作总结篇十六**

商场在过去的几年中，我国零售业发生了巨大变化，各种新兴业态诸如超级市场、专卖店、折扣店、便利店、以及网络商店快速发展，今天本站小编给大家带来了商场

年度工作总结

，希望对大家有所帮助。

xx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艾酷专柜营业员，我现将我的工作总结及心得呈现如下。希望各位予在指导建议。

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(艾酷：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，力求将艾酷专柜营业工作做到最好。

作为百货大楼艾酷专柜的一名员工，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。

首先，感谢公司董事会以及公司同仁们给予我“××”这样一个展示自我的机会和舞台。年是××公司企业发展进程中极为重要的一年，在这一年中，××公司全面推行董事会领导下的目标管理责任制;积极推行先进的行业管理模式，科学定位，科学决策;创优良的企业品牌、树良好的企业形象;实行多元化经营，拓宽企业经营渠道，努力实现经营效益和社会效益双丰收。通过全体员工共同努力和勤奋工作，全年实现经营收入××万元(其中：物业服务费收入××万元，其它经营收入××万元)，年利润××余万元;房屋及公共设施完好率达××%;受理业主(使用人)报修××起，及时处理率××;处理业主(使用人)投诉×起，次次有交代，件件有落实;业主和使用人对物业服务和物业管理的满意率达98%。

一份耕耘一份收获。××××年，公司在全市物管企业中屡屡受奖，被区政府评为“社会治安安全单位”和“文明单位”，大厦消防安全管理规范，在“人员密集场所专项整治”和“火灾隐患大排查”活动中，作为先进单位、代表市消防重点单位接受中央、江苏省两级督查组检查并获得通过。物业管理模式己趋于成熟，为做大、做强企业奠定了坚实基础。

作为××××公司的经理，企业以及行业也给予我个人极大的鼓励，给予了莫大的荣誉：企业，如前所述，结予我这样一个展示自我的机会和舞台，并不断理解我、支持我、鼓励我;行业，亦一直给予关心，受荐担任××市物业管理协会常务理事，并连续六年被评为南通市物业管理行业先进个人。

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。

-->[\_TAG\_h3]商场年度工作总结篇十七

时光飞逝，20xxxx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20xxxx年的工作情况总结如下：

在20xxxx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20xxxx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20xxxx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20xxxx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。

**商场年度工作总结篇十八**

xx年春节后，我依旧负责xx市场大厦的各项经营工作，在与xx的配合下经历了节后淡季各商户的经营困境租金难收、托管员工因季节性原因大量减员等很具挑战性的问题，通过这些问题的解决，使自己对我市的服装零售行情、市场大气候的了解、及员工人事的管理有了迅速的提高。通过与各商户的调解工作的接触，协调能力得到了进一步的锻炼。为了适应不断变化的情况，配合公司的整体规划对xx市场进行了一定的布局调整。3月份xx市场超市开始构想到4月份开业，自己全身心的投入到了筹建工作中，人员招聘、业务培训、货架安装、商品上架到日常经营维护，在老总的关心下，公司各方的支持下，在刘总与李店的指导下，xx市场超市得以平稳的发展与过渡，自己对超市最新的业务知识又得了系统的强化。

负责xx市场期间，尽力维护了各项经营活动的正常运转，没有发生意外的突发事件。但xx市场的整体潜力没能全部发挥发来产生效益是事实，虽然xx市场的发展有各方面的客观环境不成熟的制约，但xx市场的潜力没能全部发挥自己有很大的责任。这也显出了自身能力的局限，这是在xx市场工作得到的最深刻认识。同时，xx市场各种困难压力的经历，使自己的心理素质得到极大的提高，面对再大的困难与压力，我都不会退缩逃避，能够从容冷静的去面对解决，这是我在xx市场工作得到最大的收获。

6月份因工作的需要，我被调到xx超市任店面经理兼非食品经理。在工作中加强商品管理与人员现场管理，实现业绩的提升是贯穿各项工作的中心。

虽然自开业就加入了xx超市这个大家庭，对xx超市的人员也很熟悉，但到了具体工作上必竟还是有差别的。为了尽快进入角色负起职责，一方面加强了专业知识的学习，积极看书报文章，虚心向xx请教。一方面加强沟通了解实际情况，向食品、接货、收银等各相关部门负责人沟通，与非食品组长xx深入交流。在短时间内与相关主管建立了溶洽的工作关系，负起了店面值班经理的职责。与柜组长一起对非食品的人员进行了整顿培训，对商品的规划与陈列作了调整，经过非食品员工的共同的努力，我们的销售有了明显的增长。在文娟升任非食品采购后，我兼起了非食品的组长，潜下心来，从头干起，卫生、陈列、库房、接货从每一个细节开始严格的要求，使非食品的卖场氛围有了改观。与员工有了更多的接触，在严格要求的基础之上，给员工更多的思想沟通与业务培训，使员工的精神面貌有了改观，工作的积极性自主性得到了发挥。在公司各部门的关心支持下，全组员工齐心努力，非食品的进步得到了公司的认可。

店面值班经理负责协调各部门工作，维护全卖场的正常营运，应对突发事件的处理，在这个岗位上，自己立足全面把控全局，在工作的同时充分利用这一平台全面提升自身的组织协调与业务水平，在收银、客服、接货、防损、消防等各个环节深入了解，发现问题，消减漏洞，作一名称职的xx员工，春节后，我依旧负责xx市场大厦的各项经营工作，在与xx的配合下经历了节后淡季各商户的经营困境租金难收、托管员工因季节性原因大量减员等很具挑战性的问题，通过这些问题的解决，使自己对我市的服装零售行情、市场大气候的了解、及员工人事的管理有了迅速的提高。通过与各商户的调解工作的接触，协调能力得到了进一步的锻炼。为了适应不断变化的\'情况，配合公司的整体规划对xx市场进行了一定的布局调整。3月份xx市场超市开始构想到4月份开业，自己全身心的投入到了筹建工作中，人员招聘、业务培训、货架安装、商品上架到日常经营维护，在老总的关心下，公司各方的支持下，在刘总与李店的指导下，xx市场超市得以平稳的发展与过渡，自己对超市最新的业务知识又得了系统的强化。

负责xx市场期间，尽力维护了各项经营活动的正常运转，没有发生意外的突发事件。但xx市场的整体潜力没能全部发挥发来产生效益是事实，虽然xx市场的发展有各方面的客观环境不成熟的制约，但xx市场的潜力没能全部发挥自己有很大的责任。这也显出了自身能力的局限，这是在xx市场工作得到的最深刻认识。同时，xx市场各种困难压力的经历，使自己的心理素质得到极大的提高，面对再大的困难与压力，我都不会退缩逃避，能够从容冷静的去面对解决，这是我在xx市场工作得到最大的收获。

6月份因工作的需要，我被调到xx超市任店面经理兼非食品经理。在工作中加强商品管理与人员现场管理，实现业绩的提升是贯穿各项工作的中心。

虽然自开业就加入了xx超市这个大家庭，对xx超市的人员也很熟悉，但到了具体工作上必竟还是有差别的。为了尽快进入角色负起职责，一方面加强了专业知识的学习，积极看书报文章，虚心向xx请教。一方面加强沟通了解实际情况，向食品、接货、收银等各相关部门负责人沟通，与非食品组长xx深入交流。在短时间内与相关主管建立了溶洽的工作关系，负起了店面值班经理的职责。与柜组长一起对非食品的人员进行了整顿培训，，对商品的规划与陈列作了调整，经过非食品员工的共同的努力，我们的销售有了明显的增长。在文娟升任非食品采购后，我兼起了非食品的组长，潜下心来，从头干起，卫生、陈列、库房、接货从每一个细节开始严格的要求，使非食品的卖场氛围有了改观。与员工有了更多的接触，在严格要求的基础之上，给员工更多的思想沟通与业务培训，使员工的精神面貌有了改观，工作的积极性自主性得到了发挥。在公司各部门的关心支持下，全组员工齐心努力，非食品的进步得到了公司的认可。

店面值班经理负责协调各部门工作，维护全卖场的正常营运，应对突发事件的处理，在这个岗位上，自己立足全面把控全局，在工作的同时充分利用这一平台全面提升自身的组织协调与业务水平，在收银、客服、接货、防损、消防等各个环节深入了解，发现问题，消减漏洞，作一名称职的商场管理员。

**商场年度工作总结篇十九**

光阴似箭，岁月如梭，转眼间20xx年即将过去了。回顾我在xx商场这一年来的工作，可以说是受益非浅。为了更好地做好今后的各项工作，现我就一年来的工作总结如下几方面：

拥有一支过硬的队伍是做好工作的重要保证。今年以来，由于人员变动比较大，而且公司领导对保安人员的综合业务水平要有进一步的提高，所以我非常重视队员综合素质的提高，凡新队员进来时，我都要带他熟悉整个小区的各种硬件设施及各个岗位应该注意的事项。同时还督促他们积极参加部门领导讲授消防方面的知识培训和消防实操技能培训及军事训练，使队员都能尽快掌握各项基本的本领，业务水平不断得到提高。

由于我们的队员来自不同的地方，不同的岗位，每个人的综合素质、性格、爱好均不相同。更重要的是他们都刚20出头，血气方刚，这既是我们保安工作的需要，同时，也是我们在日常工作、生活中需要注意的。青年人可塑性很大，但是可变性也很大。因此，我在队伍建设工作中，要把思想道德建设贯穿始终，紧抓不放。

在工作方法上，我根椐不同队员，不同情况，灵活机动地在班前班后会上插入思想教育的以会代训，与队员个别谈心，交心，典型案例教育等多种形式，灵活多样地实施思想品德的教育。对工作中出现的问题和差错，我们做到了：不隐瞒，及时上报，有错必纠，有错必改，惩前治后，引以为戒，强化精神，改进工作，由此收到了实实在在的效果。无论在工作上，还是在日常生活中，我班的队伍出现了“三多三无”的喜人局面。即：工作积极主动的多，消极应付的少；干事情吃苦在前的多，讨价还价的无；做好人好事的多，违纪背法的无。

在日常工作中我坚持做到了以下几点：

1、随时掌握队员的思想动态和工作情况，尊重队员，相互关心。

2、走动管理，随时督促，检查队员在岗期间的仪容、仪表、礼仪、礼貌及值班工作质量。

3、坚持每天主持班前班后会，检查队员仪容、仪表和通讯装备，明确当天的工作重点和任务要求及注意事项；下班时讲评当天的工作情况，及时纠正工作中存在的问题，做好工作记录。

总之，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。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。

即将过去的20xx年，在公司领导的正确管理下，作为公司的一名保安部人员，以本人所看管的公司区域和物品安全防范为己任，认真做好每一项工作。为在新一年里将工作做得更好，现就20xx年在公司工作期间的工作情况总结如下：

作为公司的一名保安人员，服从领导、顾全大局，坚守岗位，认真对待自己所做的工作。

遵章守纪是合格员工的基本要求，是各项工作顺利开展的前提。因此在工作中以遵章守纪为荣，并以实际行动，严格遵守公司的劳动纪律。

目前，社会上部分人对保安从业人员有某种偏见，这多少给工作带来一些困扰，因此，作为保安员我能够正确对待，树立严谨、认真的服务意识，为公司的安全防范尽己之责，将本职工作做好。

要想做好保安工作，必须熟练掌握保安工作的职责、要求和工作内容。我一是通过书籍学习保安工作应有的工作内容和要求；二是经过公司外派到消防培训单位参加消防资格培训，并取得优异的成绩，从而大大提高消防技能；三是认真按照领导的要求去做，认真履行职责。通过各种方式的学习充实自己，使工作能力有所提高。

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：

一是我们的工作方法还有待进一步的创新和改进；

二是工作上还存在一些不如人意的地方；

三是我们的业务水平还有待提高。

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。

20xx年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。我一定正视现实，承认困难，但不畏困难。我将迎难而上，做好工作。我将继续遵从公司领导的安排，踏实、认真地做好自己的工作，努力确保所管辖区域内的财产、物品平安。同时，在工作中尊重他人、积极沟通、尽职尽责、加强巡逻，为自己所防范区域的安全而继续努力工作。

**商场年度工作总结篇二十**

xxxx年即将过去，回顾自己在这一年以来的工作，收获和感触颇多。在领导的支持以及各位同事的帮助下，凭着认真负责的工作态度，圆满完成了公司给予的各项工作。现就xxxx年度工作，向上级领导汇报如下：

包括：综合检查、消防设备检查、消防知识检查。在综合检查中，对于员工的仪容仪表、专柜商品摆设、商品经营范围、环境卫生、仓库状况等，发现存在问题，及时处理，不能够及时处理的，后期要跟进，并反映跟进情况；在消防设备检查中，对于应急灯、灭火器、消防栓等消防器材存在问题的，做好记录，向部门经理反映情况，排除安全隐患；在消防知识抽查中，特别是针对新入职员工，要加大力度检查，对于抽查中不合格的，进行重查工作，让所有员工都能掌握一畅两会、会使用灭火器、了解离自己专柜最近的消防通道和灭火器的具体位置，使员工在发生突发事件时，能够及时逃生自救。

做到耐心听取顾客投诉，保持微笑。我们不希望有投诉，但我们不能回避投诉。我以严格、认真、主动、高效的工作作风处理投诉问题，并从中查找原因。这样就可以变坏事为好事，从根本上减少投诉。本年度个人处理9宗的投诉，同时在部门经理的协助下，顾客的满意度达95以上，坚定顾客信心。但是在处理投诉技巧还需进一步学习和积累。

班会内容包括：公司各项通知、知识培训、各项提醒、总结昨天工作事项、强调安全防范工作、激励小故事等等。及时把公司文件和会议精神传达到每一位员工心中，因此，每天的班会也是非常必要的，每月主持23次的班会。

巡场工作尤其重要，不仅要监督好员工的仪容仪表、服务态度、劳动纪律，并对违反公司规章制度的员工做出扣罚处理和教育，让员工根本上减少或杜绝再犯错误，做到以理服人。还要做好现场安全防范工作，在节假日、星期六日要加大巡场力度，保证商场正常营业，通过早会做好宣传，让员工自己做好自己专柜的安全防范工作，同时做好一楼观光大道和二楼中庭促销的监管工作。

本文档由撇呆范文网网友分享上传，更多范文请访问 撇呆文档网 https://piedai.com