

# 最新超市工作总结和工作计划(精选15篇)

党日活动旨在增强党员的组织观念、纪律观念和责任意识，促进党员的政治素质的提高。接下来，我们一起来看看教学工作总结的典型案例，从中学习经验和教训。

## 超市工作总结和工作计划篇一

各位同仁：

下午好，现在由我就恩施分公司营运部工作及计划向大家做汇报。是“五年发展规划”的收官之年，我们恩施分公司营运部在管理上以培训指导为切入点，紧抓全体员工的相关业务技能，以提升现场管理，强抓流程为主题，通过现场培训、组织互查等方式，推进营运工作。具体总结如下：

1、狠抓基础管理、强化执行与落实：分公司营运部在通过下发指导性强的管理通知，与门店共同从卖场环境、食品安全、销售环节等方面提升管理水平，并强化检查跟进力度，采取分公司营运部巡查、门店互查、质检员自查以及下发通报等多种形式，及时改进门店管理薄弱点。

针对阶段管理重点进行工作布置要求，从管理流程执行、员工服务标准、现场购物环境、薄弱时段经营等重点管理环节入手，梳理存在的问题，确保门店规范经营。

2、严把收货关，确保进入商场的商品无假冒伪劣产品：为了加强食品的安全监管，分公司营运部要求门店在收货环节的操作严格按规范执行，严格检查商品三期及质量，在源头中控制假冒伪劣及过期商品进入卖场。同时对各门店质检员进行了针对性的培训，并要求质检员加强商品三期的检查力度，保证无过期商品。特别是要求质检员加强蔬菜农药残留检测

管理及生鲜熟食设施设备消毒管理，保障食品安全，为消费者提供最优质、最安全的商品。

3、做好库存管理工作，合理控制商品周转：根据总部要求，按流程进行日常重点商品合理要货、突出陈列，对于淘汰、破损、滞销商品及时上报，并采取dm促销、超值换购等方式消化库存，压缩库存，不断加快库存周转，提升门店库存管理效率。

4、调整商品品类：通过详尽市调拟定类别品种、品牌需求，根据市场需求对门店的品种数及类别的丰富性进行跟进，确保了经营品类齐全。

5、强化培训机制，提升专业技能：分公司营运部一方面为提升员工专业技能，提升门店经营形象，通过开展陈列比赛，充分调动员工的创新意识，使门店陈列明显改善；另一方面强化对质检员技能指导。不定期对质检员进行培训，结合门店的质量管理问题对质检员明确工作要求，促进门店质量管理规范化、标准化。

1、执行公司建立的价格监测管理制度，分公司营运部定期收集监测门店反馈的1000个重点销售商品市场调查，汇总并转交相关部门进行合理调整，确保门店重点、敏感商品的价格优势。

2、严格按照商品价格管理的规范流程对商品的进价、售价及促销价进行操作，并根据供应商及采购部的需求，对促销信息进行维护、对联营商品进行短期降抽调整。确保恩施分公司所属门店所有商品的进价，售价及促销价一致。

3、提升公司形象，建立价格监控体系：我们加强了价格诚信建设，在分公司内部建立价格定调价制度，对价格制定、价格标识、价格履行、促销变价等日常工作进行全面监控、检查和跟踪。确保商品明码标价，无价格欺诈行为。

4、每周上报市物价局《城市居民食品价格监测表》、《城市居民日用工业消费品零售价格检测表》等信息，接受物价局关于对我司物价的检查。

5、保障基础信息维护：11年录入口共处理订单7753份，同比10年2830份，增幅173.96%。去年1—12月份完成售价变价4089笔、促销变价9342余笔、降抽1036笔、进价变价280笔。根据门店经营需要，完成分公司52档单店惊爆单品促销工作。

1、规范服务流程，加强服务技巧培训：分公司营运部以服务规范复训，强化公司顾客投诉接待流程，培训较敏感的价格投诉、质量投诉处理技巧，提升投诉处理效率，提升顾客满意度。与此同时营运部加大了监控一线操作力度：加强礼仪员对便民服务项目的操作能力，要求员工主动帮助、指导顾客完成便民代收工作，使顾客在购物之余，能够便利的完成代收项目的费用缴纳，强化聚客能力。

2、开展“微笑服务月活动”，提升门店服务质量。分公司大力推广“微笑服务月”活动，使全体员工深刻领悟微笑服务的文明宗旨，在服务过程中时刻遵守微笑服务的规范要求，积极展现微笑服务的精神风貌，全面营造了讲文明、重礼仪、善微笑的良好服务氛围，员工也在工作中注重服务细节，力求通过规范、周到的服务，赢得顾客的信赖，从而稳定客群。

3、扩充服务范围：我们新增了联通、电信话费代收项目。去年，各项便民服务功能共实现交易金额3.98万元（其中电信业务实现交易额1.23万，联通业务实现交易额2.78万元），公司盈利0.19万元。

## 超市工作总结和工作计划篇二

很荣幸能向您汇报我在近期的思想体会，这不仅意味着我又可以向成为党员迈进一步，也是我能够向党组织积极汇报，接受改进建议的好机会。3月16日晚，在我院听取了徐书记和

曹院长所讲关于“两学一做”的专题党课，受益匪浅，特写思想汇报，以次谨记。

前台之所以被称之为“前台”，我想，在做好此项工作之前，首先应该对这个职位有个正确的认识，才有可能更好地发挥自己的潜力去做好它，完善它。我觉得前台，不能单从字面上去理解它，认为它只是公司门面，只要外表装饰得漂亮就够了，而忽略了它的内在，这恰恰是最重要的东西。前台作为公司整体形象的最直观体现，前台人员对来电、来访人员所说的每一句话、做的每一动作都会给对方留下深刻的印象，他们的印象不仅是对前台服务人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台服务人员在工作过程中扮演着相当重要的角色。

但是，这个“变”并非仅是经济和产业结构上的，发展方式的转变主要是从现在的投资驱动型转向消费驱动型，而消费从而内需的提升根本有赖于收入，收入又与就业和财产的分配有莫大关系。事实上，中国的结构调整是一个整体，除了经济和产业结构外，还包括城乡结构、区域结构和分配结构等。就目前来看，民众最关注的是分配结构尤其收入分配的不公和差距扩大。如温总理所说，它关系到社会的公平正义，是政府的良知。在这一问题上，国家发改委最近向全国人大提议从四方面，即增加农民收入、扶持低收入群体、提高职工工资收入、加强个人收入调节来调整，“两会”应该对此做出一个具体的安排。

他，在民族团结这个问题上，始终做到民族团结工作没有局外人、没有份外事、没有额外钱；他，在开展民族团结工作中，舍得投入心思、投入精力、投入钱物；牛青松就是这样一个为民族团结事业添砖加瓦、一心为了企业发展的一线管理人员。他始终坚信，只要用“心”去对待少数民族群众，就一定会得到他们的肯定，只要用“心”去帮助少数民族群众，就一定会得到他们拥护和支持。各族人民的友谊将同我们修筑的康庄大道一样稳固，像我们建造的高楼大厦一样屹立不倒。

在党组织的领导和指导下，在同事们的关心和帮助下，我的工作、学习、思想等各方面都取得了一定的成绩，个人综合素质也得到了一定的提高，现将我这段时间的思想、工作、学习情况向党组织做一个简要思想汇报。

(一)前台是公司几乎所有信息的集中地，也是信息流通的主要窗口。通过在前台工作的实习，可有利于新员工对公司内部组织结构的迅速了解，也有利于加强对公司新老客户的认识。作为前台人员，我觉得前台人员在处理这些信息的过程中，要注意多听多想多看，因为只有这样，才能在接收到某一信息时就能迅速地做出反应。比如，在多听上，要注意倾听办公室里是否有同事正在讲电话，当有电话进来找这位同事时，就能迅速的将这一信息传达给对方，针对事情的急缓，做出合理处理;在多想上，要注意联系自己所观察听到的信息，多想想有尺度的去处理来电人员的信息。;在多看上，要时刻注意观察公司内部人员的流动情况等。

(二)前台的服务对象具有复杂多样性，大到公司老板、重要客户，小到送水员、清洁工，而针对这些不同客户却只有一种营销方式，那就是直销。因此，在工作过程中，前台人员一定要注意自己的言行举止，因为自己所做的每一细节都代表着公司形象，所以对待每一客户都要认真对待，以同样的热情、周到的服务去为客户服务，让客户对自己、对公司都留下美好而且深刻的印象。在这一过程中，我觉得同等对待很重要，因为在工作的过程中有很多时候都是很难在第一时间就分清对方的身份，特别是在电话或与来访人员沟通的过程中，所以只有保持用热情积极的态度、周到的服务去对待每一位客户，才能做到尽善尽美，才能让双方都能在沟通中享受到快乐。

20xx年度，综采二队党政在矿党政的正确指导和大力支持下，明确工作目标，理顺工作思路，认清目前形势，按照矿党政的工作目标和总体要求，结合我对实际，扎实开展了个项工作。队领导班子成员，默契配合，锐意进取，奋力拼搏，带

领全队职工狠抓安全生产，现场管理，正规循环和质量标准化建设。在xx工作面断层多岩石硬等不利情况下，仍然保质保量超额完成矿下达的生产任务，下面将本人在本年度安全管理工作中的情况，向上级领导和同志们做出回报如下，如有不妥之处，恳请领导给予批评和指正。

(三)前台的工作纷繁芜杂，在这些混杂的工作过程中要善于总结，勤于思考，在不断的学习过程中逐步提高自己，将这些繁杂的事情逐步的程序化，一体化。对自己处理不当的事情要及时的改正，努力不再犯同样的错误，其实这些东西说起来都很容易，但在实际的工作中真正做到这点却不是件容易的事，所以在跟进工作的过程中，也要注意跟进自己。在做许多事情的时候要多站在对方的角度去考虑问题，尽可能的做到让自己的服务对象满意！

除了加强专业知识的学习，本人还注重实践能力的培养。在大四，曾到沈阳建筑设计院实习，收获了很多。在校期间，先后完成了别墅、住宅小区、中小学、餐厅等方案图、施工图和效果图的制作。

xxx男，xxxx年xx月xx日出生。户口所在地□xxxxxx属农业户口。妻子xx□xxxx年xx月xx日出生，户口所在地□xxxxxx□属农业户口。于xxxx年xx月xx日登记结婚，是初婚(xx)□无子女(xxx)□

感谢您的阅读，祝您生活愉快。

## 超市工作总结和工作计划篇三

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忙下，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，得到领导确定和同事们的的好评。总结起来收获许多。

## 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，且取得了一定的成绩，但这些成绩还是不够的，随着超市的进展，对我们收银员的工作提出了新的要求，通过学习，我总能最先把握电脑操作技术，总能为下面的同志做指导。

二、做好了员工的治理，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，正是由于我能严于律己，大胆治理，在生活中又能无微不至的关心下面的员工，因此他们都特别敬重我，都听从我的治理，一年下来，我们的工作得到了领导的确定。

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，因此收银员必需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，还要照看好她们的特别状况。

四、抓好一级工作，给领导分忧，作为一个领班，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，我有几点感受：

其一是要发扬团队精神。由于公司经营不是个人行为，一个人的力量必竟有限，假如大家拧成一股绳，就能做到事半功倍。但这肯定要建立在每名员工具备较高的业务素养、对工作的责任感、良好的品德这一根底上，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？详细到各个部门，假如你努力的工作，业绩被领导认可，势必会影响到你四周的同事，大家以你为典范，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，如此产生连锁反响的良性循环。

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定的联系。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，发觉问题准时订正。这样做一来有效的发挥了监视职能，二来能准时的把信息反应到领导层，把工作从被动变为主动。其三是要有一颗永攀顶峰的进取之心。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。假如想在事业上有所进展，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，用自己的勤劳与才智描绘将来的蓝图。

## 超市工作总结和工作计划篇四

时间飞逝来书院都已将尽三年了，眼看着书院从灰尘四起的叮铛建设中到此刻宾客的络绎不绝，同事们忙碌的身影随处可见。而我一向都担任着收银工作。回头看看，从当初的手工入账到此刻的千里马系统入账，从我一个人收银到此刻四个人的编制，从最初的对内接待签单挂账到此刻的刷卡、现金、支票等结账方式的频繁出现，从最初的被培训到此刻的培训新人，想想在此过程中我也在不断地学习着、总结着、规整着。

骄人的业绩才是员工最大价值的体现，而收银工作就是准确计算收入的基本工作。，收银工作看似简单，但需细心谨慎专心到位来不得半点马虎，稍不留神就可能给公司造成重大损失给团队造成不良影响，工作过程中应对形形色色的各类客人，我会用平和的`心态和对工作的热情，一丝不苟的收好每一笔单对好每一笔帐，为客人带给快捷地结帐服务，实现零投诉是我们收银工作今年最大的目标。



今年我们的接待任务很重，而收银员有2名同事相继离开，培训新人也成了我们今年的重点之一，根据收银的专业知识和收银的工作经验做出简明易懂的课件加之理论与实践相结合，制定培训计划，新收银员谢颖也已经过三周的培训能够独立上岗。

期望今后我们收银这只团队同心协力把餐饮部的收银工作做好，为书院的明天献出自己的力量。

## 超市工作总结和工作计划篇五

作为一名新的超市店长，我深深的感受到团队力量的伟大，店务工作的有序有效进行不是靠一个人的独揽，而是通过大家各施各其职才能实现的。对此感谢领导还有各位同事的共同努力，我们超市才能取得可喜可贺的成绩。

我深知超市店长的责任重大，店长不但要对上级负责完成营业任务，还要对员工负责，更要对顾客负责。

对于1年的店长工作，我总结如下几点：

1. 坚持贯彻超市的策略，今年就策划的促销活动共18次，并有效的提高了业绩。另外，不断向员工输入超市的策略，使他们了解要怎么去做，怎么做才会更好。
2. 不断提高自身的管理经营知识，通过网络书籍给自己充电，毕竟这个时代百货超市发展日新月异。
3. 处理好各部门各员工的关系。员工都需要关怀。在谈完工作后，我都会问问员工们生活上的问题。
4. 时不时的对员工进行培训，如进行销售礼仪，服务技能等的培训。

对下一阶段的工作，还面临挑战，我会更严格要求自己，让我们一起为了店面共同努力，共同进步!!

超市店长个人年终工作总结

超市理货员年终工作总结

超市开业对联

超市员工守则

超市经营合同

超市进货合同

## 超市工作总结和工作计划篇六

近一年来，超市一部在营销上作了如下几方面工作。

一、我部凭借六年来积累的工作经验，不墨守陈规，主动探求市场信息，积极考察异地同业态商超市并参加全国各种商品交易会十余次。为我部的产品结构调整提供了直接的依据。截止目前，我部共引新4599个，增新商户20家，增加新品类2类。淘汰单品3154个。

二、我部坚持“善于学习”精神，不因循守旧。在原来固定不变的节日营销方式上增加新的营销元素。通过改变赠品品种的适用性缩短超市与顾客之间的距离；通过耐心地帮助顾客挑选商品，来解决顾客对产品功能的疑虑；通过一对一对顾客意见反复的讨论，拿出的令宾客满意的方案；通过增加各局部区域的沟通时间，及时控制不良事态的发生或延续，来提高劳动效率。

三、在市调方面，我部不守株待兔。积极组织各班组对市场

信息的收集和分析。通过间接渠道和生产商摸清变价环节，并积极配合市场部对本市同业态的价格，进行密切关注。在关键时期，响应政府控价政策号召，率先主动和经销商沟通，在兼顾多方利益平衡的根底上，务实的做好xx价格形象工作。

四、在陈列方面，不照葫画瓢。我部现经营的品种比同等营业面积的超市要多许多。今年改变以往学其他超市品项管理的方法，转而发挥出我部包装产品经营多的优势，满足顾客挑选需求。学习诸如沃尔玛等外资超市的优点，改变端架堆头陈列的模式，把新品、促销品直接陈列在顾客最容易发现的地方；改变西区古板式陈列，取而代之的是更加通透、舒适、便捷的细节效劳；改变第一磁石的陈列，将糖酒会的效果展示引入我部，更彰显xx个性和气度。

五、不坐享其成。我部自编短信，主动回访，敲开了团购这扇大门。从元月份至今，共接下大小团购30余笔，金额总计129万余元。

近一年来，我部运营工作汇报如下。

一、今年我部经历了第二十次新班子的组建。我们发挥一部原有的工作作风，既讲究分工又要求合作，在短短的时间里理顺了日常工作。使得部门工作顺畅进行。

二、针对细节效劳，为提升员工的工作的积极性，我部利用员工“千分制考核表”作根底，绘制出“超市一部形象大使笑脸累计统计表”、“一部优秀员工之星累计统计表”、“一部各营销柜组逐月完成比例综合分析表”等等，起到了很好的鼓励效果。

三、设备设施在今年表现出了问题多发期。5月至8月，我部冷链设备共保修18次，耽误销售21日，造成部门直接经济损失约5万元，物品损失6300元。借此，我们希望有关部门切实将设备的年检工作落到实处，尽量延长设备的使用寿命。四、

常抓平安工作。我部坚持从卫生死角清理开始，注重“防四害”工作的重要性，组织员工培训消防知识，组织员工应对突发事件的演练，为营造一个宽松、平安的购物环境而出谋划策共同。

五、xx“勇于开拓”精神的根底是做扎实团队建设。我部坚持每年两次的团队活动，如积极参加电脑培训、主动参加知识宣传活动、自编自演文艺晚会、发放免费读书卡等团队活动。近一年来，我部共评出形象大使是xx□xx□xx等；优秀员工是xx□xx□xx等。优秀班组，休闲食品组。我部针对员工入店、离店均进行沟通。班组推荐的，由部门牵头举行简单的欢迎仪式。超市对他们为xx所作出的奉献将载入史册。

从20xx年1月1日至20xx年12月13日，我部共完成xx万元，已经与今年10月6日提前86天完成了全年任务指标。当然，我们离公司的要求还有一定的距离。我将会带着一部员工为来年的目标而持之以恒的工作。

借新年即将来临之时机，我谨代表一部全体员工祝愿超市生意红红火火，每位xx人身心健康。

## 超市工作总结和工作计划篇七

岁月如同沙漏，不知不觉间，我进入新玛特大型购物广场这个大家庭已经□x□年有余，回首过去，有太多的感慨和感动。领导的关怀和指导，同事的友爱和互助，顾客的理解和体谅，每一个让我心暖的瞬间都记忆犹新，未敢忘怀。也因为这些，我一直兢兢业业工作，没有丝毫懈怠，服从领导安排，积极配合同事，热心待客，微笑服务，自认为我们这个大家庭做出了应有的贡献。为更好的做好下一步的工作，总结经验汲取教训，现对一年来的工作总结汇报如下：

一、工作方面：

作为员工，只要在工作岗位上，我就坚持规范着装，礼貌待客，热情服务，尽自己最大的努力让每一位顾客高兴而来，满意而归。作为一名理货员，我一方面不断加强专业知识的学习，积极阅读相关资料，虚心向经理请教。一方面主动和xx□xx□体育用品、接货、收银等各相关部门同志及时交流问题，争取有问题能尽快解决。卫生、陈列、库房、接货、上货，补货，搬货，每一个细节我都对自己都严格的要求，使所负责商品区域氛围有了明显改观。理货员的工作看似简单，实际上琐碎而复杂。要熟练掌握本岗位所经营商品的性能、用途、使用方法；要经常记录所经营商品的缺货情况，制定补货计划；要对商品和货架每间隔5-7天必须进行一次清洁；还要搞好市场调查，掌握消费者需求，及时上报主管，制定新产品购销计划等等。每天的工作有辛苦也有收获。

## 二、服务方面：

我个人觉得作为一名服务工作者，首先要具备有服务意识。我时刻牢记着新玛特“xxxxxx”的服务宗旨，认真做好各项服务。作为超市中的理货员，是与顾客接触最直接的人。他们的一举一动，一言一行无不体现超市的整体服务质量和水平，他们的素质好与差将直接影响到门店的生意与声誉。理货员也是与总台及收银员经常接触的人。顾客所购商品发生退换情况，我总是微笑解释，主动积极配合，并办理好退货或换货有效手续，以热情的态度赢得顾客的体谅和理解。在每天下班时，我都会到收银处看看有没有当天顾客未结算的商品，有的话及时收回并办好有关手续。

## 三、不足方面及努力方向：

俗话说：冰冻三尺非一日之寒。市场的学问与超市零售的知识是如此的深广。在获得不少收获的同时，自己也没有忘记自己本身的不足和今后需要改进的地方。比如创造性的工作思路还不是很多，有时候容易墨守陈规，流于形式，个别工作做的还不够完善；还有就是我就一直为自己的工作深深的

困惑着。一直看不到自己人生的前途，不知道自己该往哪个方向走。对今后的生活和工作目标还是一片空白，以至于在和别人的接触中表现得很不自信，抱着的心态也是得过且过，过一天是一天的心态。

总之，一年来，我本着“把工作做的更好”这样一个目标，积极完成了领导安排给我的各项工作，尽管有了一定的进步，但也存在诸多不足。俗话说：“活到老，学到老。”今后，我还会继续努力，努力发挥自己的优势，把自己的劣势转变成优势。把和同事的合作当做是自己学习的机会，把别人的理念结合到自己的思想当中，更加注意工作中的细节问题，把自己所负责的各个工作做到更加完美。

超市店长个人年终工作总结

超市理货员年终工作总结

精选超市员工辞职报告范文

## 超市工作总结和工作计划篇八

年年岁岁花相似，岁岁年年人不同。充满机遇与挑战大的一年已经过去，沉思回顾，在过去的一年里，在上级领导的帮助和指导，花桥店全体同志共同的汗水与努力下，超市业务顺利开展，圆满完成了今年的任务。本着“巩固优势，稳步发展”的原则，现将自己的工作总结如下：

### 一、本职工作

我本着务实扎实的原则，更好的负起自身的职责，加强理论业务学习，勇于实践，逐步提高自己的业务水平、管理水平，为公司发展奉献自身全部的能量。

作为一名店长，负责协调各项工作，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，努力争作一名称职的超市主管。全体员工一起努力，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，使花桥分店业绩逐渐有了改观销售有了明显的增长。

在对员工严格要求的基础之上，与员工保持了更多的沟通，同时也经常性的进行业务培训，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，超市的进步得到了公司的认可。

## 二、人员管理培训工作

服务顾客，以顾客为中心，说起来一点都不难，但在实践中其实是一项很琐碎的工作，这需要很大的耐心和毅力才能完成，并将其做到最好。顾客是一个很庞大的群体。他们不分其社会地位高低，收入之差别，性格之好坏，甚至不论其是否选择消费，但凡进了店门，那都是我们需要服务的对象，不可有丝毫的怠慢。

总的来讲，客服部所有同事对工作都是很认真的，至少对待顾客都能像面对自己的朋友一样，做到真心耐心细心，如果真的不幸遇到了那种特别挑刺的顾客，也能按捺住自己的脾气，尽量心平气和的进行解释，努力将问题解决。

记得国庆期间，凡在超市消费满一定数额，就会有赠品相送，而且根据消费数额的不同，赠品也会有不同的区分。有一天下午，一位老年顾客消费完毕，凭小票准备到服务台领取赠品，但很不巧赠品已经发放完毕，实在是无法为其兑现。尽管同事努力的解释，但该顾客依旧不依不饶，当场将购物小票撕成粉末，并扬言我们超市都是骗子，以后再也不要到这里消费了。面对顾客的刁难，客服部所有人在内心好笑的同时，

也感觉自己十分委屈，但我们还是没有多说一句话，只是静静地看着那位顾客离开，然后继续自己的工作。我不知道这样的处理是不是恰当，但至少我们没有让矛盾升级，没有影响到超市的正常营业。

经过了二十五天的工作实践，现在来谈一谈我们所做的一些不足的地方。

第二工作礼仪。虽然三米微笑原则大家落实的都很不错，但是当面对顾客的时候，我们能说一些例如：您好，欢迎光临，请慢走等这样的接待语言，我想作为一个顾客的心理一定会舒服很多吧！

第四勇于创新。工作中，我们应该更积极地发挥自己的主观能动性，有任何的好建议，好点子都该勇敢的说出来，大家一起讨论看有没有实践的价值，如果有价值，肯定能让我们的工作更上一层楼。

此以上只是目前的一些想法，个人觉得还略微有些不成熟，但凡事开头难，相信只要认真观察，工作中还会发现大大小小的问题，届时定会以最积极的态度将其改进，让我们能更好地服务顾客，为了荣昌的发展壮大做到最好。

超市店长的工作总结

超市店长个人年终工作总结

超市理货员年终工作总结

超市员工守则

超市开业对联



## 超市工作总结和工作计划篇九

按时提前上班，营业员一般需在规定的时间内提前半个小时上班，以做好全卖场的清洁工作。

保持点铺、层板、层架、地整齐清洁。

老板开早会，总结昨天的工作情况，以及在销售过程中遇到的问题，并将当天的工作计划交待清楚。

整理货架的商品。

检查店铺区货品的质量，确保无次货，无打错价。

将补充款按陈列方式摆置到相应的位置。

进入销售工作状态，并随时整理货架上的物品。

认真开出销售小票，确保内容准确无误。

按要求认真填写各种表格与单据。

收集顾客的提出的意见与建议信息，以归纳汇总上报。

协助处理顾客投诉及工作范围内的特别要求。

交接班时要将当日发生的事情交待清楚，并清点货品。

首先要有积极的服务意识，顾客的光临不一定是需求的，有可能只是随意逛逛。这时候不能因为顾客不购物就对其不理不睬，应该将每一位来到金花的人视为购物顾客，然后热心服务。一部分可能不购物的顾客也会因为热情周到的服务而变为潜在的顾客。有些顾客比较挑一些，对这些人要有耐心，不能因为顾客多试几台机而不满，更不能出口伤人，彻

底失去顾客。这样的事在其它的购物中心是存在的，很多人也亲身经历过。一线岗位，与顾客面对面打交道，代表着金花的形象，所以时刻保持服务意识，主动吸引顾客。

第三，要注意自己的仪表。因为这样一个购物中心，会吸引很多顾客，也包括中外游客，自身的形象都不注意，怎么能更好地为顾客服务呢？所以斜靠柜台，扎堆聊天，吃东西等等都会影响到金花的形象，是要不得的。

对商品的熟悉程度。这要求对自己所销售商品的各个方面都能掌握，尽可能满足顾客对商品提出的问题。比如手机是什么牌子？那里出产的？那么顾客可能会问粘到底是，这时候就要为顾客说清楚，让顾客彻底了解。又或者是家电，有很多原理的东西说了顾客也许会听不明白，那么应该用顾客能听明白的语言解释，如从功能方面入手。总之一线销售必须对自己所售商品完全熟悉，要给顾客信心。

记得上学时，我曾在日记中这样写到：“越是艰苦的地方越能锻炼人的意志，越能感到充实”。话是这么说的，可来到佳佳乐超市之后，工作的辛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，我曾动摇过，难道我的青春就这样在人来人往的超市里忙忙碌碌地过下去吗？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，我就会想起善良、纯朴的大姐们，单纯可爱的同伴、同事们，她们一张张和睦可亲的脸庞，想着她们，我心里非常开心。

当我不开心时，我的大姐们，同伴们就会逗我笑，陪我说话，我心里非常感动。是的，虽然超市里的工作是单调的，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在是一种负担，而是我们生活的必须，在营业员这平凡的岗位上我，也一样能创出一片精彩的天空。

人就是应该这样，无论工作多么平凡，肩上的担子多重，脚步多沉，都要一步一个脚印走下去，直到永远。人的一生不可能永远都平坦大道，伴随我们的还有困难和挫折。流水因为受阻才形成美丽浪花，人生因为受挫才显得更加壮丽多彩。遇到困难我们就要这样，跌倒了再爬起来，用失败记载自己走过的路程，这才是真正的人生。

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，送给顾客都是一张微笑的面孔。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，我是用这种方式向社会奉献爱。爱，是我们共同语言。

销技能，更完善的服务不断增强竞争力，只有这样，佳佳乐才能在强手如林的市场上稳定、健康、持久的发展壮大。为社会、为员工创造财富和价值。

## 超市工作总结和工作计划篇十

转眼间20xx年已经过去了，我进入xx已经整整两年了，虽然中途曾离开过两个月，但我将珍惜我的选择——做一名合格的收银员。

记得曾听说过这样一句话：“越是艰苦的地方，越能锻炼人的意志，越能使人感到充实。”来到xx工作之后更能感到这句话的意义。每天基本上在同一个收银台工作几个小时，面对的是数不清的顾客，其中的艰辛是不言而喻的。但我并没

有因此而放弃过，特别是在我们一店，每次都会轮流着到后门上班，现在是冬天，我们所受的冷更是能够想象得到的。每次去后门上班，手、脚全部都冻肿了，夏天太阳直射着我们，但我并没有因此而放弃过坚持。“顾客就是上帝”的宗旨，在收银员这平凡的岗位上，肩上的担子却不轻：每天重复着相同的工作，还要对顾客解释他们所有的疑问，而且不管顾客说了多么刻薄的话，都必须学会忍耐，把所有的委屈压在心底。

在过去的工作中，我们总会遇到一些问题，比如商品标价与电脑不符时，我们应及时通知课组人员进行核实，并要请顾客耐心等待，还有就是一定要运用微笑服务，当你对顾客微笑时，不管顾客对我们有多么不满，此时他的心情一定会随之晴朗。微笑是最迷人的表情，一个微笑不费分文却给予甚多，懂得对生活微笑的人，将会拥有美丽的人生，当你微笑时世界也在对你微笑。再就是要讲究语言艺术：“温语慰心三冬暖，恶语伤人七月寒。”不要与顾客发生争执，不侮辱、挖苦、讽刺顾客。

以上就是我在工作中所感触最深的，希望自己以后能够在工作中努力做到这些。我相信，只要我们所有的员工齐心协力，明天会更加辉煌！

## 超市工作总结和工作计划篇十一

紧张繁忙的半年即将过去，新的挑战又在眼前。沉思回顾，在x超市这个大家庭里使我得到了更多的锻炼，学习了更多的知识，交了更多的朋友，积累了更多的经验，当然也经过不少深刻的教训发现了自身的种种不足。这半年是充实的，我的成长来自x超市这个大家庭，为x超市后半年更好的发展尽自己的全力是义不容辞的职责。

## 超市工作总结和工作计划篇十二

我是一名入职不久的新员工，虽说是新员工，但在超市已经有将近x个月的工作时间了。转瞬之间已经到年底了，在这x个月的时间里，我有欢喜，也有过失落。自己不但学到了很多专业知识，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：

通过近x个月的工作和学习，超市的工作我也可以应付自如了，作为一名超市的工作人员，坚决不可以把个人的情绪带到工作中来。顾客永远是对的，这是我们工作的宗旨，所以我们要以会心的微笑去接待每一个顾客，纵然顾客有事无理取闹，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。

虽然自己做销售工作时间不是太长，自身的专业素质和业务水平还待提高，到自己觉得只要用心去做，努力去学习，就能够克服困难。我们要树立良好的形象，因为我们不仅仅代表着我们自身，更代表着超市的形象。在工作期间我们要积极的想老员工请教和学习，能够踏实认真的做好这份属于我们自己的工作。这是超市的需要更是自己工作的需要。

在这段工作期间，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，是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个顾客，不要在工作中将自己的小情绪带进来，这样会让你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商品和财会方面的专业

知识，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之工作了短短x个月时间，但给自己的感受却很深，无路实在自己做人方面，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。

## 超市工作总结和工作计划篇十三

我们规范了各门店电脑操作流程，相应出台了各种管理制度，并汇编成《关于规范东方连锁超市商品流转重点环节的管理规定》的制度来进行规范；并严格按管理规定执行，特别对以下几方面加强了控管。

单据流程更加规范、正规化；针对连锁超市业态特殊性，为使企业利润不得流失，我们相应推出了《商品新增条码审批表》、《连锁超市团购出库单》、《连锁超市价格执行审批表》、《连锁超市堆码、端头申报表》，通过用单据流程对各个环节的监管，业务部门操作不再存在随意性，如：1)商品条码新增必须见到手续完善单后方可录入，不存在一个电话即将条码新增；2)规定所有团购商品出库必须填写团购出库单(注明本次团购的超市出纳工作总结毛利、经办人及收款时间)后，收货组方可发货，否则一律不予出货，填明团购出库单的好处在于柜台团购商品都有依据可查，不可能再存在因为无法划清团购责任人而造给公司造成损失；3)所有堆码端头按地理位置排列序号填写堆码端头申报表，在申报表上注明使用时间及扣收费用等情况，通过用堆码端头申报表近一年的管理，今年堆码端头费用收取比去年增加近45万元。

销售环节管理。要求各门店按公司销售管理环节执行并针对连锁超市特殊性实行模糊收银法，门店做好收银员销售登记工作并按收银员上交销货款上报财务科，凡是违例者都作了相应处罚；坚持每两月对门店销货款进行盘点，检查是否存在

短款、挪用销货款等现象。由于我们平时检查力度较大，至今未发现有门店挪用销货款现象。对于打折促销根据厂方所提供的要求来制定限时限量促销活动，超市出纳工作总结活动结束后电脑自动生成退补单扣收。

及时与业务部门搞好沟通工作。每周六下午5：30参加业务部门召开的门店店长沟通会议，对于本周各门店所遇到的财务方面新问题在会议上及时解决，对于自己无法解决不了的请示领导后在下次会议上解答。

在沟通会议上，指出门店管理薄弱环节并严格按公司的管理规定执行；使各门店在财务的指导下有秩的开展工作。

## 超市工作总结和工作计划篇十四

2x年是公司实施“立足xx□拓展xx”发展战略的重要一年，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□20xx年预计全国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%□20xx年xx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20xx年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□  
20xx年促销力度同比增强，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20xx年二季度后来势凶猛。

（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。

20xx年xx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%；公司的利润总额达到了300万元。

（一）加快门店拓展，抢占市场先机：

1、开新店、抢市场、保增长。

20xx年，公司先后开设了xx店、xx店等xx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□20xx年先后在歙县、休宁、含山、宣城城区、乡镇签订新店开发项目8家，为20xx年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。

#### （二）加大门店整改，挖掘发展潜力：

“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。

## 超市工作总结和工作计划篇十五

万事开头难，什么事都得去尝试，都要经受开头、经过和失败。自从在金茂超市工作之后，我明白了很多事情其看起来远比做起来简洁。就算是一个小小的超市，它的经营也不简洁，不但要细心，还要有策略，谋划。

尝试经商的味道，增加自我的阅历，透过亲身实践让自我进一步了解社会，在实践中增长见识，熬炼才能，培育韧性，并检验一下自我所学能否运用到实际中去是我此次去超市工作的主要缘由。在未工作之前，一个长辈曾告诫我：上班要多做事，少说话！话虽简洁，但做起来就难了。此次工作，为了使它更完善，我坚持做到了以下几点：

一、决不破坏超市的法规。俗话说：国有国法，家有家规。自然，金茂超市也制定了一些相应的法规，比如：不串岗、

不闲谈、不把手机带身上等等。这些规定虽看似严格，但我认为这只是最基本的职责心的体现。

二、不管是谁，随喊随到。在超市实习有时还是很忙的。共性是星期一、星期二、星期三，这三天是结帐的日子，很多供货商都在这几天送货，然后顺便结帐。有时候，一连几家供货商送货来，这时候就忙了，有很多货物卸在收货处。仅有几个人在收货是忙但是来的。既要验货又要把货装走。所以，他们就需要人帮忙，通常在这种状况下我都是很主动地跑过去。

三、工作时间确定不无所事事。在做选购时，我会努力记清各店对同种商品的'报价及他们的售后服务并选取最适合的商品。在做文员时，我会仔细输入各内部数据，并牢记各商品价格，以便使以后的工作更有效率。在做理货时，我一贯坚持没货时补货，顾客多时不只顾补货，还会看着点，即使货架上的货物都补齐后我也不会发呆或闲逛，由于被店长看到会认为我是在混时间！所以我会没事时抹货架。在做收银时，我会急躁解答顾客的各项疑问，做到手快心快。

在超市实习我还学到一点。此刻这条街上的超市很多，大家为了吸引更多的顾客，自然打起了价格战。有时候，还能看到别的超市的员工到我们那里来看价格。有时候我们也会被店长支配到别的超市去看价格。对于做“间谍”，我总结了一个阅历：要装作是买东西的顾客，而且必需要像！由于一般超市是不会对真正的顾客有疑心的。

总结我的这次工作经受，我收获颇丰，由于我真正的实践了一句话：不要埋怨这个社会是如何的黑暗，现实是如何的不公正。由于这个社会并不会由于你的埋怨而转变，只有你自我去适应它。